



RELATÓRIO GERENCIAL

Ouvidoria SUS - 2025



SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DO ESPÍRITO SANTO
OUVIDORIA DO SUS



05 de Março de 2026

GOVERNADOR

Renato Casagrande

SECRETÁRIO DE ESTADO DA SAÚDE

Tyago Ribeiro Hoffmann

SUBSECRETÁRIO DE PLANEJAMENTO E TRANSPARÊNCIA DA SAÚDE

Francisco José Dias da Silva

OUVIDOR DA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Terezinha do Carmo Alves Bolzani

EQUIPE DA OUVIDORIA DO SUS DA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

Leyliany Moraes da Silva

Luiz Claudio Simonassi Caldas

Neire Maria Silva da Conceição

Bruna Guilherme Alves

Thais Maria Paulo da Luz

Andressa Cristina Araujo da Silva

Conteúdo

| | |
|---|----|
| 1 - Apresentação..... | 4 |
| 2 - A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo | 4 |
| 2.1 - Organograma | 5 |
| 2.2 - Competência..... | 5 |
| 2.3 - Canais de Comunicação | 6 |
| 3 - Legislação..... | 6 |
| 4 - Classificação e Tipificação..... | 9 |
| 5 - Análise das Manifestações | 11 |
| 5.1 – Quantidade de manifestações registradas/recebidas na Ouvidoria SUS SESA/ES por mês | 11 |
| 5.1.2 Total Geral..... | 12 |
| 5.2 – Comparativo do total de manifestações recebidas em 2024 com anos anteriores..... | 13 |
| 5.3 Manifestações recebidas por Município..... | 14 |
| 5.4 – Manifestações por Canal de Atendimento | 16 |
| 5.5 – Manifestação por Classificação e Tipificação..... | 17 |
| 5.5.1 – Assuntos das Manifestações..... | 18 |
| 5.5.1.1 - Denúncias..... | 18 |
| Denúncias registradas no sistema OuvidorSUS em 2024..... | 18 |
| Denúncias registradas no sistema E-OUV em 2024..... | 20 |
| Ações Propostas..... | 23 |
| 5.5.1.2 - Informações | 24 |
| Informações registradas no sistema OuvidorSUS em 2024..... | 24 |
| Informações registradas no sistema E-OUV em 2024..... | 27 |
| Ações Propostas..... | 27 |
| 5.5.1.3 - Reclamações..... | 28 |
| Reclamações registradas no sistema OuvidorSUS em 2024..... | 29 |
| Reclamações registradas no sistema E-OUV em 2024..... | 38 |
| Ações Propostas..... | 42 |
| 5.5.1.4 - Solicitações..... | 44 |

| | |
|---|----|
| Solicitações registradas no sistema OuvidorSUS em 2024 | 43 |
| Ações Propostas..... | 61 |
| 5.5.1.5 - Elogios | 62 |
| Elogios registrados no sistema OuvidorSUS em 2024..... | 62 |
| Elogios registrados no sistema E-OUV em 2024 | 63 |
| Ações Propostas..... | 64 |
| 5.5.1.6 - Sugestões..... | 65 |
| Sugestões registradas no sistema OuvidorSUS em 2024..... | 66 |
| Sugestões registradas no sistema E-OUV em 2024..... | 67 |
| Ações Propostas..... | 67 |
| 5.5.1.7 – Comunicação de Irregularidade..... | 68 |
| Ações Propostas..... | 72 |
| 6. Sigilo e Anonimato | 72 |
| 7. Tempo de Resposta | 73 |
| 8. Projeto de Implantação de Pesquisa de Satisfação do Usuario do SUS no Espirito Santo | 75 |
| 9. Eventos | 76 |
| 10. Conclusões e Considerações Finais | 90 |

1 - Apresentação

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo (SESA-ES) exerce papel estratégico como instrumento de participação social e mecanismo de gestão pública, consolidando-se como canal direto de diálogo entre a população e o órgão gestor. Por meio desse espaço, é possível identificar demandas, subsidiar o aprimoramento contínuo dos serviços de saúde e assegurar a defesa dos direitos dos cidadãos, fortalecendo a transparência e a accountability no âmbito da administração estadual.

A efetividade da atuação da Ouvidoria está diretamente vinculada à sua capacidade de transformar manifestações em informações estratégicas, capazes de orientar a formulação de políticas públicas, a definição de prioridades e a implementação de ações voltadas à melhoria da saúde em suas diversas dimensões. Para tanto, o tratamento qualificado, a análise detalhada e a sistematização das manifestações constituem etapas essenciais para a produção de respostas mais ágeis, consistentes e fundamentadas, contribuindo para o aperfeiçoamento da gestão e para a elevação da qualidade dos serviços prestados à população capixaba.

Este relatório consolida os resultados referentes ao exercício de 2024, em conformidade com o art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, apresentando os principais dados e análises das manifestações recebidas, bem como recomendações estratégicas para o fortalecimento da gestão pública em saúde. As informações foram extraídas prioritariamente do sistema informatizado OuvidorSUS, regulamentado pela Portaria GM/MS nº 8/2007, destinado ao registro, tratamento e acompanhamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria da SESA. Complementarmente, foram incorporados dados do sistema E-OUV, utilizado pela Ouvidoria Geral do Estado do Espírito Santo, possibilitando uma visão abrangente e integrada das demandas, assegurando consistência, confiabilidade e efetividade na análise e no encaminhamento das informações.

2 - A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo

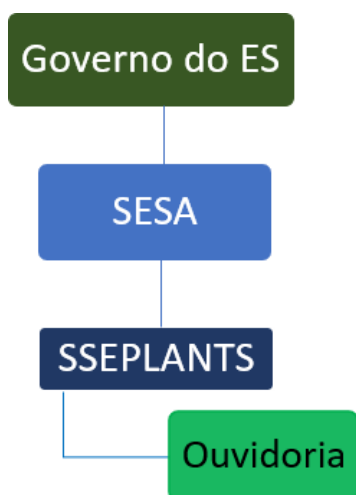
A Ouvidoria do SUS constitui-se em um importante canal de comunicação entre a população capixaba e a gestão da Secretaria de Estado da Saúde. Seu papel central é acolher manifestações de usuários(as), trabalhadores(as) e demais atores do Sistema Único de Saúde, possibilitando a avaliação dos serviços prestados e a identificação das principais necessidades da sociedade.

Além do recebimento de manifestações, a Ouvidoria também desempenha função relevante na disseminação de informações em saúde, orientando sobre doenças, acesso a serviços, canais de atendimento, locais de marcação de consultas, entre outros.

Todos os registros são realizados por meio do sistema OuvidorSUS, desenvolvido pelo Ministério da Saúde e regulamentado pela Portaria GM/MS nº 8, de 25 de maio de 2007, destinado ao atendimento da rede nacional de Ouvidorias do SUS. Complementarmente, o sistema E-OUV é utilizado para o recebimento de manifestações via Ouvidoria Geral do Estado do Espírito Santo, ampliando a integração e a abrangência do serviço.

A gestão qualificada dessas informações permite a elaboração de relatórios gerenciais consistentes, capazes de retratar a realidade local e subsidiar gestores na tomada de decisão para o aprimoramento das políticas públicas de saúde. Além disso, a Ouvidoria do SUS desenvolve ações ativas, como atividades itinerantes em seu território de atuação e a realização de pesquisas sobre participação, satisfação e avaliação de práticas, ações e serviços de saúde.

2.1 - Organograma



*adaptação

A Ouvidoria do SUS está ligada a Subsecretaria de Estado de Planejamento e Transparência da Saúde, com o importante papel de produzir informações para a gestão e, principalmente para o planejamento, na perspectiva da tomada de decisão, além de contribuir para práticas de transparência na gestão pública e da garantia do direito à saúde.

As demais subsecretarias e setores seguem no organograma, foram excluídos apenas para facilitar a visualização do setor Ouvidoria.

2.2 - Competência

É competência da Ouvidoria SUS SESA:

- I – priorizar os princípios e as diretrizes do SUS, constituindo-se em instrumento garantidor da democratização e da ampliação dos direitos ao cidadão;
- II – receber as manifestações dos cidadãos relativas aos serviços prestados pelo SUS e encaminhá-las às áreas competentes;
- III – acompanhar o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuários no âmbito da SESA;
- IV – estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias em Saúde; e
- V – atuar de forma integrada à Ouvidoria-Geral do SUS (OUVSUS), vinculada ao Ministério da Saúde e à Ouvidoria-Geral do Estado do Espírito Santo, vinculada à Secretaria de Estado de Controle e Transparência – SECONT

2.3 - Canais de Comunicação

Para se manifestar os(as) cidadãos(ãs) podem acessar diversos canais:



- **Site da Secretaria de Estado da Saúde – Fale Conosco.**
- **Telefones:** 3347-5732 e 3347-5733.
- **E-mail:** ouvidoriasus@saude.es.gov.br
- **Presencialmente** na sede da Secretaria de Estado da Saúde – Enseada do Suá.
- **Disque Saúde 136** – Tridígito Gratuito do Ministério da Saúde que registra manifestações no Sistema OuvidorSUS e encaminha para a rede de Ouvidorias do

Brasil.

- **Site do Ministério da Saúde** – Formulário Web – Contatos.
- **Sistema E-OUV** – Ouvidoria Geral do Estado.

3 - Legislação

A legislação que compete às Ouvidorias do SUS tem sua gênese na Constituição Cidadã de 1988:

Art. 198. As ações e serviços públicos de saúde integram uma rede regionalizada e hierarquizada e constituem um sistema único, organizado de acordo com as seguintes diretrizes:

I - descentralização, com direção única em cada esfera de governo;

II - atendimento integral, com prioridade para as atividades preventivas, sem prejuízo dos serviços assistenciais;

III - participação da comunidade.

A lei Orgânica do Sistema Único de Saúde, Lei Federal nº 8.080 de 1990, trouxe em seu artigo 7º que as ações do Sistema Único de Saúde (SUS) serão desenvolvidas de acordo com as diretrizes previstas no art. 198 da Constituição Federal, obedecendo ainda a determinados princípios, dentre eles o da participação da comunidade.

O Decreto Presidencial nº 7.508 de 28 de junho de 2011, na perspectiva do Contrato Organizativo de Ação Pública de Saúde, apresentava as diretrizes básicas para fins de garantia da gestão participativa:

I - estabelecimento de estratégias que incorporem a avaliação do usuário das ações e dos serviços, como ferramenta de sua melhoria;

II - apuração permanente das necessidades e interesses do usuário; e

III - publicidade dos direitos e deveres do usuário na saúde em todas as unidades de saúde do SUS, inclusive nas unidades privadas que dele participem de forma complementar.

A Portaria/GM/MS nº 2.416 de 7 de novembro de 2014 estabeleceu diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e suas atribuições:

Art. 2º Os serviços de ouvidoria do SUS têm como objetivo aprimorar o acesso, pelos cidadãos, às informações sobre o direito à saúde e ao seu exercício e possibilitar a avaliação permanente dos serviços de saúde, com vistas ao aprimoramento da gestão do SUS.

Art. 3º A organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do SUS observarão as seguintes diretrizes:

I - defesa dos direitos da saúde, visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e da transparência;

II - reconhecimento dos cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direito;

III - objetividade e imparcialidade no tratamento das informações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias recebidas dos usuários do SUS;

IV - zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários do SUS;

V - defesa da ética e da transparência nas relações entre administração pública e os cidadãos; VI - sigilo da fonte quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade; e

VII - identificação das necessidades e demandas da sociedade para o setor da saúde, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, transformando-as em suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão.

Art. 4º Os serviços de ouvidoria do SUS serão estruturados nos âmbitos Federal, Distrital, Estadual e Municipal.

Parágrafo único. Os serviços de ouvidoria do SUS poderão ser estruturados no âmbito de ouvidorias

gerais, de acordo com a oportunidade e conveniência dos respectivos entes federativos.

Art. 5º Compete aos serviços de ouvidoria do SUS no âmbito de cada ente federativo:

I - analisar, de forma permanente, as necessidades e os interesses dos usuários do SUS, recebidos por meio de sugestões, denúncias, elogios e reclamações relativas às ações e serviços de saúde prestados pelo SUS;

II - detectar, mediante procedimentos de ouvidoria, as reclamações, sugestões, elogios e denúncias, para subsidiar a avaliação das ações e serviços de saúde pelos órgãos competentes;

III - encaminhar as denúncias aos órgãos e unidades da Secretaria de Saúde ou congêneres para as providências necessárias;

IV - realizar a mediação administrativa junto às unidades administrativas do órgão com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido para resposta ao demandante;

V - informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social dos serviços públicos de saúde;

VI - informar os direitos e deveres dos usuários do SUS; e

VII - elaborar relatórios contendo subsídios que contribuam para os gestores do SUS solucionarem, minimizarem e equacionarem as deficiências do SUS identificadas e apontadas pelo cidadão.

Art. 6º Os gestores de saúde deverão utilizar os dados dos serviços de ouvidoria do SUS como ferramenta para o estabelecimento de estratégias da melhoria das ações e dos serviços de saúde prestados pelo SUS.

Art. 7º Com a finalidade de melhor proteger os direitos fundamentais dos cidadãos, os serviços de ouvidoria deverão, sempre que possível, atuar em cooperação com os órgãos e entidades de defesa dos direitos do cidadão.

A Lei nº 13.460/2017, atualmente em vigor para todos os entes da federação, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos(as) usuários(as) dos serviços públicos da administração pública. Trouxe em seu bojo alguns pontos que dialogam diretamente com as Ouvidorias:

CAPÍTULO III - DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

CAPÍTULO IV - DAS OUVIDORIAS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições próprias, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade; III - propor

aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos: I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas. Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

No Estado do Espírito Santo, o Decreto Estadual 5898-R, de 06 de Dezembro de 2024, dispõe sobre a estruturação do Sistema Integrado de Ouvidoria.

O aparato legal definiu, dentre outras funções, a necessidade do recebimento das manifestações, de sua análise e da implementação de melhorias, por meio das informações recebidas da participação da comunidade no SUS.

4 - Classificação e Tipificação

Toda manifestação registrada na Ouvidoria é classificada conforme seu conteúdo e tipologia, garantindo

o direcionamento adequado do tratamento e o controle das informações. Esse processo favorece análises consistentes, a produção de indicadores estratégicos e a identificação de tendências, subsidiando a tomada de decisão e o aprimoramento das políticas públicas de saúde.



SUGESTÃO – apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de práticas, ações e serviços do SUS;

INFORMAÇÃO – requisição de informações a respeito de ações, programas, doenças, assistência à saúde ou do SUS., além de dados voltados à Lei de Acesso à Informação;

ELOGIO – demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço ou atendimento;

SOLICITAÇÃO – manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde;

RECLAMAÇÃO – desagrado, queixa ou crítica sobre um serviço recebido ou ação/omissão da administração/servidor público, considerada ineficiente ou ineficaz, sem conteúdo de requerimento;

DENÚNCIA – apontamento de irregularidades ocorridas, exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos e funções, infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação.

COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE – é a denúncia cadastrada sob anonimato.

No que tange à comunicação de irregularidade, cabe observar o que diz o Decreto 9.492, de 5 de setembro de 2018:

“Art. 23. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal poderão coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§ 1º As informações a que se refere o caput, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto e não obrigarão resposta conclusiva.

§ 2º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública federal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade”.

5 - Análise das Manifestações

A manifestação constitui o principal objeto de atuação das Ouvidorias do SUS, representando uma fonte estratégica de informações sobre as percepções, demandas e necessidades da população. Registradas nos sistemas OuvidorSUS e E-OUV, essas manifestações são organizadas e analisadas de forma sistemática, permitindo a geração de indicadores que subsidiam a tomada de decisão, orientam o aprimoramento dos serviços de saúde e fortalecem a transparência e o controle social. As informações coletadas estão apresentadas a seguir em forma de tabelas, oferecendo uma visão consolidada das demandas e resultados obtidos.

5.1 – Quantidade de manifestações registradas/recebidas na Ouvidoria SUS SESA/ES por mês

Tabela 1: Manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS, 2025.

| Mês | Quantitativo |
|------------------|---------------------|
| Janeiro | 805 |
| Fevereiro | 842 |
| Março | 784 |
| Abril | 786 |
| Mai | 824 |
| Junho | 800 |
| Julho | 1206 |
| Agosto | 1158 |
| Setembro | 1163 |
| Outubro | 1205 |
| Novembro | 1024 |
| Dezembro | 918 |
| Total | 11515 |

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Janeiro 2026

Tabela 2: Manifestações registradas no Sistema E-Ouv, 2025

| Mês | Quantitativo |
|------------------|---------------------|
| Janeiro | 528 |
| Fevereiro | 557 |
| Março | 527 |
| Abril | 463 |
| Mai | 416 |
| Junho | 453 |
| Julho | 558 |
| Agosto | 595 |
| Setembro | 657 |
| Outubro | 805 |
| Novembro | 669 |
| Dezembro | 521 |
| Total | 6749 |

Fonte: Sistema E-OUV, Janeiro 2026.

No ano de 2025, a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo (SESA/ES) registrou um número expressivo de manifestações por meio dos canais disponíveis, totalizando 6.748 registros pelo sistema E-OUV ES, gerido pela Ouvidoria Geral do Estado, e 11.515 pelo sistema OuvidorSUS, integrado à rede nacional de Ouvidorias do SUS. Esse crescimento reflete as estratégias implementadas para a divulgação e fortalecimento do serviço junto a municípios, hospitais e demais unidades de saúde, ampliando a participação e o engajamento da população. Para assegurar a confiabilidade e a precisão das informações, a base de dados do sistema OuvidorSUS passou por tratamento específico, incluindo a exclusão de registros duplicados, permitindo que os dados consolidados reflitam com fidelidade as demandas da população e sirvam como subsídio estratégico para a tomada de decisão e o aprimoramento contínuo dos serviços de saúde prestados pelo Estado.

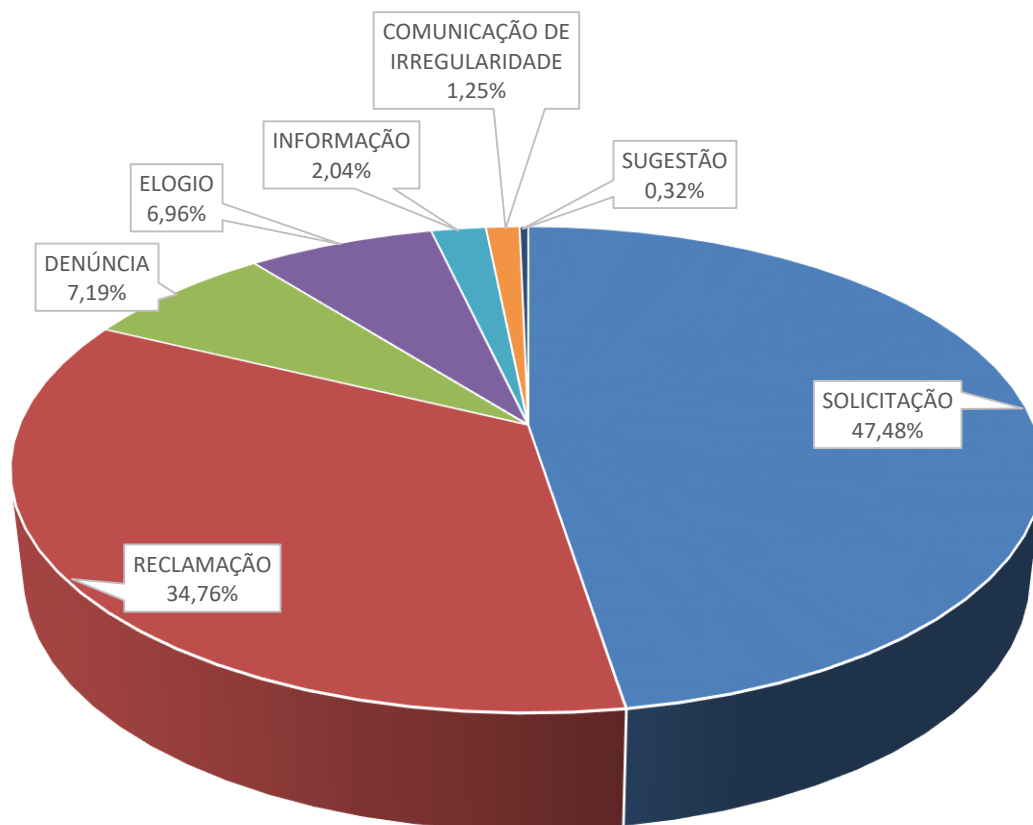
5.1.2 Total Geral

Total de manifestações registradas nos sistemas informatizados utilizados pela Ouvidoriado SUS da Secretaria de Estado da Saúde (E-OUV e OuvidorSUS):

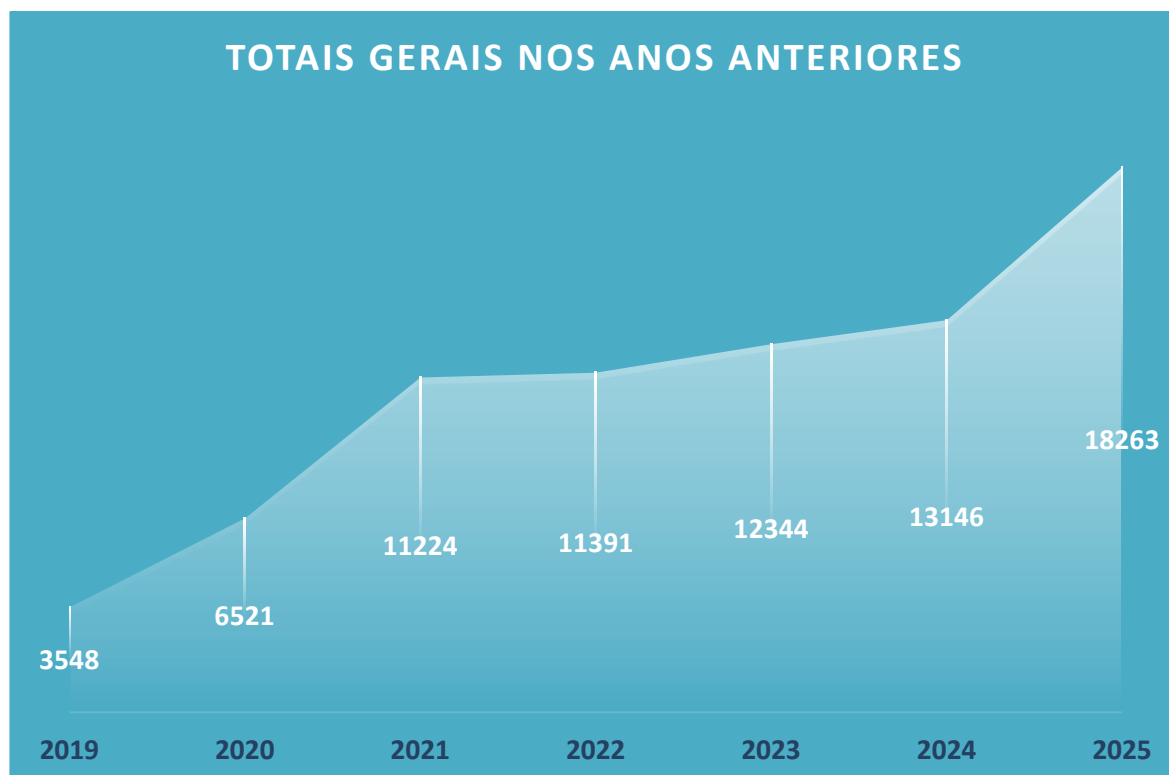
Tabela 3: Total Geral de Manifestações recebidas

| Classificações | Quantitativo |
|-------------------------------|--------------|
| Solicitação | 8672 |
| Reclamação | 6348 |
| Denúncia | 1313 |
| Elogio | 1271 |
| Informação | 372 |
| Comunicação de Irregularidade | 229 |
| Sugestão | 59 |
| Total Geral | 18264 |

Total Geral de Manifestações em 2025



5.2 – Comparativo do total de manifestações recebidas em 2025 com anos anteriores



A série histórica de manifestações evidencia um crescimento progressivo ao longo dos anos. Esse crescimento inicial pode ser atribuído, principalmente, à melhoria no tratamento das manifestações no sistema OuvidorSUS, implementada a partir de 2019. Antes desse período, o uso do formulário web era incipiente ou inexistente no âmbito da Ouvidoria da SESA, o que impactava diretamente a capacidade de registro e sistematização das demandas dos cidadãos.

Adicionalmente, a ampliação da divulgação dos canais de acesso à Ouvidoria, promovida em eventos regionais e municipais, contribuiu para o fortalecimento da participação social, refletindo diretamente no aumento das manifestações. Soma-se a isso a qualificação do trabalho em rede, com melhor organização, encaminhamento e acompanhamento das demandas direcionadas a municípios e serviços específicos, o que também impactou positivamente os registros a partir de 2019.

A partir de 2020/2021, observou-se um aumento mais expressivo das manifestações, possivelmente associado à pandemia de COVID-19 e às estratégias de comunicação e divulgação dos canais de Ouvidoria do Estado, tanto da Ouvidoria-Geral quanto da Ouvidoria do SUS da SESA. Nos anos subsequentes, verifica-se uma tendência de crescimento mais moderado e relativa estabilização, com oscilações positivas graduais, indicando um processo

de consolidação dos serviços, dos fluxos de atendimento e dos canais de escuta qualificada do cidadão.

Em 2025, destaca-se um novo aumento significativo no volume de manifestações, alcançando 18.263 registros. Esse incremento está diretamente relacionado à implantação do Projeto de Pesquisa de Satisfação, no qual a Ouvidoria passou a analisar sistematicamente todas as respostas às perguntas abertas. As manifestações consideradas relevantes são registradas no sistema OuvidorSUS e encaminhadas às áreas competentes para tratativa, ampliando o escopo de atuação da Ouvidoria e fortalecendo seu papel estratégico como instrumento de gestão, monitoramento da qualidade dos serviços e promoção da participação social no SUS.

5.3 Manifestações recebidas por Município

As manifestações registradas no sistema E-OUV concentram-se principalmente na Região Metropolitana e nos municípios mais populosos, refletindo a distribuição populacional e a complexidade dos serviços de saúde. O Sistema OuvidorSUS, desenvolvido pelo Ministério da Saúde, integra e padroniza o atendimento da rede nacional de Ouvidorias do SUS, permitindo registro, encaminhamento, acompanhamento e análise das demandas em nível nacional.

Mesmo com foco na população capixaba, a SESA eventualmente recebe manifestações de cidadãos de outros estados, que são analisadas, registradas e, quando necessário, reencaminhadas ao ente competente, garantindo devolutiva dentro dos prazos. A seguir, apresentamos as manifestações detalhadas por município, oferecendo uma visão territorial que subsidia o aprimoramento contínuo das políticas e serviços de saúde

Tabela 5: Municípios - 2025.

| Município | Quantitativo | Percentual |
|------------------------------|--------------|------------|
| VILA VELHA | 3902 | 21,36% |
| VITORIA | 2788 | 15,27% |
| SERRA | 2779 | 15,22% |
| CARIACICA | 2537 | 13,89% |
| MUNICIPIOS DE OUTROS ESTADOS | 912 | 4,99% |
| TODO O ESTADO | 791 | 4,33% |
| CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM | 757 | 4,14% |
| GUARAPARI | 461 | 2,52% |
| NÃO ESPECIFICADO | 307 | 1,68% |
| SAO MATEUS | 277 | 1,52% |
| VIANA | 266 | 1,46% |
| COLATINA | 219 | 1,20% |
| LINHARES | 211 | 1,16% |
| ARACRUZ | 151 | 0,83% |
| BARRA DE SAO FRANCISCO | 116 | 0,64% |

| | | |
|-------------------------|-----|-------|
| BAIXO GUANDU | 100 | 0,55% |
| CASTELO | 79 | 0,43% |
| ITAPEMIRIM | 77 | 0,42% |
| AFONSO CLAUDIO | 76 | 0,42% |
| SÃO JOSÉ DO CALÇADO | 76 | 0,42% |
| ANCHIETA | 72 | 0,39% |
| SANTA MARIA DE JETIBA | 67 | 0,37% |
| MARATAIZES | 61 | 0,33% |
| GUACUI | 59 | 0,32% |
| JERONIMO MONTEIRO | 53 | 0,29% |
| DOMINGOS MARTINS | 49 | 0,27% |
| ALEGRE | 43 | 0,24% |
| VENDA NOVA DO IMIGRANTE | 42 | 0,23% |
| MUQUI | 40 | 0,22% |
| CONCEICAO DA BARRA | 38 | 0,21% |
| IUNA | 38 | 0,21% |
| PIUMA | 38 | 0,21% |
| NOVA VENECIA | 37 | 0,20% |
| VARGEM ALTA | 36 | 0,20% |
| MIMOSO DO SUL | 35 | 0,19% |
| SANTA TERESA | 32 | 0,18% |
| ITAGUACU | 30 | 0,16% |
| ATILIO VIVACQUA | 29 | 0,16% |
| RIO NOVO DO SUL | 29 | 0,16% |
| IBATIBA | 28 | 0,15% |
| FUNDAO | 25 | 0,14% |
| MARECHAL FLORIANO | 25 | 0,14% |
| ALFREDO CHAVES | 23 | 0,13% |
| JOAO NEIVA | 23 | 0,13% |
| BOA ESPERANCA | 22 | 0,12% |
| ECOPORANGA | 22 | 0,12% |
| MONTANHA | 22 | 0,12% |
| PEDRO CANARIO | 22 | 0,12% |
| PRESIDENTE KENNEDY | 22 | 0,12% |
| MUNIZ FREIRE | 19 | 0,10% |
| PINHEIROS | 19 | 0,10% |
| SAO ROQUE DO CANAA | 18 | 0,10% |
| APIACA | 17 | 0,09% |
| JAGUARE | 17 | 0,09% |
| IRUPI | 16 | 0,09% |
| SANTA LEOPOLDINA | 16 | 0,09% |
| IBITIRAMA | 15 | 0,08% |
| BREJETUBA | 14 | 0,08% |
| LARANJA DA TERRA | 13 | 0,07% |
| CONCEICAO DO CASTELO | 12 | 0,07% |
| ICONHA | 12 | 0,07% |
| PONTO BELO | 11 | 0,06% |
| VILA VALERIO | 11 | 0,06% |
| IBIRACU | 10 | 0,05% |

| | | |
|------------------------|--------------|---------------|
| GOVERNADOR LINDENBERG | 9 | 0,05% |
| MUCURICI | 9 | 0,05% |
| AGUA DOCE DO NORTE | 8 | 0,04% |
| MANTENOPOLIS | 8 | 0,04% |
| SÃO GABRIEL DA PALHA | 8 | 0,04% |
| SOORETAMA | 8 | 0,04% |
| ALTO RIO NOVO | 7 | 0,04% |
| VILA PAVAO | 7 | 0,04% |
| AGUIA BRANCA | 6 | 0,03% |
| BOM JESUS DO NORTE | 6 | 0,03% |
| RIO BANANAL | 6 | 0,03% |
| MARILANDIA | 5 | 0,03% |
| DIVINO DE SAO LOURENCO | 4 | 0,02% |
| DORES DO RIO PRETO | 4 | 0,02% |
| SAO DOMINGOS DO NORTE | 3 | 0,02% |
| PANCAS | 2 | 0,01% |
| TOTAL GERAL | 18264 | 100,00 |

Fonte: Sistemas OUVIDORSUS e E-OUV, Fevereiro de 2025

5.4 – Manifestações por Canal de Atendimento

Tabela 5: Meios de Atendimento das manifestações, 2025.

| Meio de Atendimento | Quantitativo | Percentual |
|---------------------|--------------|------------|
| Telefone | 8450 | 73,38% |
| E-mail | 1658 | 14,40% |
| Presencial | 877 | 7,62% |
| Formulário web | 406 | 3,53% |
| Integração | 119 | 1,03% |
| Whatsapp | 2 | 0,02% |
| Carta | 1 | 0,01% |
| Instagram | 1 | 0,01% |
| Outros | 1 | 0,01% |
| Total | 11515 | 100 |

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Janeiro de 2026.

Tabela 6: Meio de atendimento das Manifestações pertinentes à SESA/ES, 2025, via sistema E-OUV

| Meio de Atendimento | Quantitativo | Percentual |
|---------------------|--------------|------------|
| Internet | 4266 | 63,21% |
| Telefone | 1950 | 28,89% |
| E-mail | 518 | 7,68% |
| Presencial | 9 | 0,13% |
| TCE-ES | 4 | 0,06% |
| Correspondência | 2 | 0,03% |
| Total | 6749 | 100 |

Fonte: Sistema E-OUV, Janeiro de 2026.

O telefone mantém-se como o principal canal de registro de manifestações na Ouvidoria do SUS da SESA, por meio do sistema OuvidorSUS, concentrando a maior parte dos atendimentos realizados em 2025. Na sequência, destacam-se o e-mail, o atendimento presencial e o formulário eletrônico, evidenciando que, apesar da ampliação dos canais digitais, o contato direto ainda desempenha papel relevante no acesso da população aos serviços de Ouvidoria. A participação do atendimento presencial, ainda que proporcionalmente menor, reforça a importância da escuta qualificada, do acolhimento humanizado e da garantia de acessibilidade, especialmente para públicos com maior dificuldade de acesso às tecnologias digitais.

No sistema E-OUV, observa-se um perfil distinto de utilização dos canais, com predominância do acesso pela internet, por meio do portal da Ouvidoria-Geral do Estado, configurando-se

como o principal meio de registro das manifestações pertinentes à SESA/ES. Esse comportamento reflete a agilidade, praticidade e democratização do acesso proporcionadas pelos canais digitais, mantendo o telefone e o e-mail como meios complementares de atendimento.

A diversificação dos canais de acesso, associada à articulação com outros órgãos e instituições, amplia o alcance da Ouvidoria, fortalece sua capacidade de resposta e reafirma seu papel estratégico como instrumento de participação social, monitoramento dos serviços de saúde e promoção da transparência na gestão pública.

5.5 – Manifestação por Classificação e Tipificação

O tratamento das manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS possibilita sua classificação em diferentes tipologias: Solicitações, Reclamações, Elogios, Sugestões, Denúncias, Informações e Comunicação de Irregularidades. No entanto, o sistema **E-OUV** não contempla as categorias “Solicitação” e “Comunicação de Irregularidades”.

A tipificação das manifestações permite a análise dos dados e a elaboração de relatórios gerenciais a partir de critérios definidos no sistema informatizado. Essa categorização organiza-se em grandes assuntos (como assistência à saúde, assistência farmacêutica, vigilância sanitária, gestão, entre outros), além de subassuntos de níveis 1, 2 e 3, bem como a categoria “fármaco”, utilizada exclusivamente em manifestações referentes à assistência farmacêutica. O preenchimento mínimo obrigatório exige a indicação de assunto e subassunto 1.

Em determinadas situações, a tipificação não é concluída em razão da ausência de opções adequadas, sendo necessário recorrer ao campo “outros”. Nesses casos, alguns campos adicionais podem ser utilizados como complemento; contudo, o ideal seria a disponibilização de sistemas mais flexíveis, que possibilitem às Ouvidorias adequar a tipificação às especificidades e realidades de seus respectivos territórios.

Tabela 7: Classificação das Manifestações pertinentes à SESA/ES, 2025.

| Classificações | Quantitativo | Percentual |
|-------------------------------|--------------|------------|
| Solicitacao | 8672 | 75,31% |
| Reclamacao | 1239 | 10,76% |
| Comunicação de irregularidade | 229 | 1,99% |
| Denuncia | 71 | 0,62% |
| Informacao | 103 | 0,89% |
| Elogio | 1188 | 10,32% |
| Sugestao | 13 | 0,11% |
| Total | 11515 | 100 |

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Janeiro 2026.

Tabela 8: Classificação das manifestações pertinentes à SESA/ES, 2025, via sistema E-OUV

| Classificações | Quantitativo | Percentual |
|----------------|--------------|------------|
| Reclamação | 5109 | 75,70% |
| Denúncia | 1242 | 18,40% |
| Informação | 269 | 3,99% |
| Elogio | 83 | 1,23% |
| Sugestão | 46 | 0,68% |
| Total | 6749 | 100 |

Fonte: Sistema E-OUV, Janeiro 2026.

As reclamações e as solicitações foram as maiores classificações registradas pela Ouvidoria da SESA.

A maior classificação/tipologia no sistema E-OUV foi de reclamações, não sendo utilizada a classificação solicitação nesse sistema informatizado. Os pedidos de acesso à informação representaram, em 2025, 3,99% das manifestações registradas pela Ouvidoria-Geral do Estado e destinadas à SESA/ES.

5.5.1 – Assuntos das Manifestações

A distribuição das manifestações por assuntos ocorre a partir da análise de seu conteúdo, permitindo sua padronização. Esse processo garante o encaminhamento adequado das demandas e contribui para a utilização das manifestações como ferramenta estratégica de gestão no âmbito do SUS.

A seguir, apresenta-se o detalhamento dos assuntos, organizados em tabelas de acordo com cada tipo de classificação. Ressalta-se que as tipificações apresentam distinções entre os dois sistemas informatizados, uma vez que o **OuvidorSUS** foi desenvolvido de forma específica para atender às necessidades e à lógica de funcionamento do Sistema Único de Saúde.

5.5.1.1 - Denúncias

As denúncias correspondem a manifestações que apontam irregularidades ou indícios de irregularidade na administração pública ou privada, incluindo situações ligadas à vigilância sanitária. Esse tipo de manifestação é fundamental para a promoção da transparência, da accountability e para o aprimoramento da qualidade dos serviços de saúde.

Para facilitar a leitura e a análise estratégica, os grandes assuntos e os subassuntos 1 foram destacados em tonalidade azul nas tabelas, conforme legenda. Os demais níveis (subassuntos 2, subassuntos 3 e fármacos, quando aplicável) aparecem de forma sequencial, assegurando organização detalhada das tipificações e subsidiando a tomada de decisão na gestão estadual do SUS.

Denúncias registradas no sistema OuvidorSUS em 2025

Tabela 9: Tipificação das denúncias na Ouvidoria da SESA/ES, 2025.

| DENÚNCIAS – OUVIDORSUS 2025 | |
|-----------------------------|----------|
| ASSUNTOS NÃO PERTINENTES | 5 |
| <u>OUTROS ÓRGÃOS</u> | <u>5</u> |

| | |
|---|------------------|
| ATENÇÃO À SAÚDE | 9 |
| <u>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA</u> | <u>2</u> |
| LEVETIRACETAM 100 MG/ML SOLUÇÃO ORAL 150 ML ELENCO ESTADUAL | 1 |
| MEDICAMENTO NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| <u>CIRURGIA</u> | <u>1</u> |
| APARELHO CIRCULATORIO | |
| ANGIOPLASTIA | 1 |
| <u>CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO</u> | <u>4</u> |
| CARDIOLOGIA | 1 |
| CIRURGIA GERAL | 1 |
| OUTRAS CONSULTAS - ATENDIMENTOS - TRATAMENTOS | 1 |
| PEDIATRIA | 1 |
| <u>JUDICIALIZAÇÃO NO SUS</u> | <u>1</u> |
| IMUNOBIOLOGICOS | 1 |
| VACINA | |
| COVID-19 | 1 |
| <u>TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE</u> | <u>1</u> |
| CONTROLE SOCIAL | 1 |
| <u>CONSELHOS DE SAÚDE</u> | <u>1</u> |
| FUNCIONAMENTO, LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES | |
| CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE | 1 |
| GESTÃO | 47 |
| <u>ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE</u> | <u>5</u> |
| ACOMPANHANTE PARA A MULHER | 2 |
| HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO | 1 |
| MATERIAL DE USO CONTÍNUO - PERMANENTE - EQUIPAMENTO | |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 1 |
| OUTROS | 1 |
| <u>QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO</u> | <u>23</u> |
| ASSISTENTE SOCIAL | 1 |
| ATENDENTE - TELEATENDENTE DE OUVIDORIA | 1 |
| BIOMÉDICO | 1 |
| EQUIPE | 12 |
| ADMINISTRATIVO - GERENCIAL | |
| CONDUTA PROFISSIONAL | 2 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| AMBULATÓRIO OU HOSPITAL | 8 |
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE | 1 |
| EQUIPE ADMINISTRATIVA | 2 |
| MÉDICO | 1 |
| RECEPCIONISTA - ATENDENTE | 5 |
| AMBULATÓRIO OU HOSPITAL | |
| CONDUTA PROFISSIONAL | 3 |
| (NÃO ESPECIFICADO) | 1 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| <u>TRABALHADOR EM SAÚDE</u> | <u>18</u> |
| ATRIBUIÇÕES - COMPETÊNCIAS | 1 |
| DESVIO ÉTICO | 2 |

| | |
|--|-----------------|
| DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE | 1 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| IRREGULARIDADES | 3 |
| AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE | 1 |
| NÃO ESPECIFICADO | 2 |
| PAGAMENTO | 7 |
| OUTROS | 3 |
| REAJUSTE SALARIAL | 4 |
| PROVIMENTO | 5 |
| CONCURSO PÚBLICO - PROCESSO SELETIVO | 5 |
| <u>VIOLÊNCIA NO SUS</u> | <u>1</u> |
| EQUIPE | 1 |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE | 8 |
| <u>VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA</u> | <u>2</u> |
| AGENTE DE ENDEMIAS | 1 |
| VISITA DO AGENTE | |
| ÁGUA E AMBIENTES | 1 |
| <u>VIGILÂNCIA SANITÁRIA</u> | <u>6</u> |
| ALIMENTOS - BEBIDAS | 3 |
| BAR - RESTAURANTE - LANCHONETE | 1 |
| COMÉRCIO DE ALIMENTOS | 1 |
| OUTROS ESTABELECIMENTOS | 1 |
| ALVARÁ SANITÁRIO - LICENÇA DE FUNCIONAMENTO | 1 |
| ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA | 1 |
| FISCALIZAÇÃO | 1 |
| NÃO PREENCHIDO | 1 |
| Total Geral | 71 |

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Janeiro 2026

Legenda:

| |
|--|
| Classificação das Manifestações – Denúncias e Total Geral |
| Assuntos |
| <u>Subassuntos nível 1</u> |
| Subassuntos nível 2 |
| Subassuntos nível 3 |

Denúncias registradas no sistema E-OUV em 2025

Tabela 10: Tipificação das denúncias na Ouvidoria da SESA/ES, 2024 – SISTEMA E-OUV

| DENÚNCIAS – E-OUV 2025 | |
|--------------------------------|---------------------|
| Assuntos | Quantitativo |
| Assédio | 167 |
| Processo Seletivo Simplificado | 109 |
| Vigilância Sanitária | 105 |
| Hospitais | 100 |
| Assistência À Saúde | 95 |
| Saúde Pública | 60 |
| Acúmulo De Cargo | 53 |
| Servidor Público | 53 |

| | |
|---|----|
| Conduta De Servidor Público Ou Militar | 40 |
| Ações Afirmativas | 34 |
| Repasse De Verba Pública | 34 |
| Carga Horária De Servidor Público | 29 |
| Código de Conduta Ética | 17 |
| Samu - Serviço De Atendimento Móvel De Urgência | 17 |
| Serviços de Saúde ofertados | 16 |
| Servidor Em Designação Temporária - Dt | 16 |
| Leitos Hospitalares | 14 |
| Marcação De Exames E/Ou Consultas | 14 |
| Desvio De Função De Servidor Público | 13 |
| Licitação Pública | 12 |
| Conselho De Saúde | 11 |
| Ações De Governo | 10 |
| Atendimento Em Posto, Órgão Ou Unidade | 10 |
| Bolsa De Estudo E/Ou Pesquisa | 10 |
| Farmácia Cidadã | 10 |
| Internação | 10 |
| Ouvidoria | 9 |
| Alvará E/Ou Licença De Funcionamento | 8 |
| Contratos | 8 |
| Corrupção | 7 |
| Infecção Hospitalar | 7 |
| Alimentação Hospitalar | 6 |
| Funcionamento De Posto, Órgão Ou Unidade | 6 |
| Improbidade Administrativa Praticada Por Servidor Público | 6 |
| Ambulâncias | 5 |
| Auditoria, Inspeção, Fiscalização | 5 |
| Focos De Mosquito | 5 |
| Nepotismo | 5 |
| Uso indevido de Veículo Oficial | 5 |
| Cargo Público | 4 |
| Concurso Público | 4 |
| Doenças | 4 |
| Especialidade Médica | 4 |
| Fornecedores Ou Prestadores De Serviço | 4 |
| Agronegócio | 3 |
| Dificuldade com atendimento Presencial | 3 |
| Epidemias E Endemias | 3 |
| Indústria, Comércio E Serviço | 3 |
| Medicamentos Na Rede Sus | 3 |
| Pagamento a Servidor Público | 3 |
| Qualidade de atendimento | 3 |
| Trabalho | 3 |
| Vacinação | 3 |
| Alocação Ou Remoção De Servidor Público | 2 |
| Aposentadoria De Servidor Público ou Militar | 2 |
| Boletim de Ocorrência | 2 |
| Contracheque De Servidor Público | 2 |

| | |
|---|-------------|
| Crime | 2 |
| Estágio | 2 |
| Material Hospitalar | 2 |
| Pad - Processo Administrativo Disciplinar | 2 |
| Patrimônio Público | 2 |
| Qualidade Da Água | 2 |
| Recursos Humanos | 2 |
| Servidor Fantasma | 2 |
| Transferência de Paciente | 2 |
| Transferência Governamental | 2 |
| Andamento de Manifestação/Processo | 1 |
| Banco De Sangue | 1 |
| Comunicação E Divulgação | 1 |
| CONSULTA PÚBLICA | 1 |
| Criação De Animais | 1 |
| Dados Pessoais - LGPD | 1 |
| Débito Automático ou Pagamento não reconhecido da Conta de Água | 1 |
| Despejo Ou Descarte De Resíduos | 1 |
| Direitos Humanos | 1 |
| Exoneração De Servidor Público | 1 |
| Fiscalização, Auditoria e Inspeção | 1 |
| Furto de Veículos | 1 |
| Gastos Públicos | 1 |
| Gestão Financeira e Orçamentária | 1 |
| Indenização | 1 |
| Internação Domiciliar (Home Care) | 1 |
| Licenças E Abonos De Servidor Público | 1 |
| Lixo | 1 |
| Meio Ambiente | 1 |
| Nomeação De Servidor Público | 1 |
| Serviço Catálogo | 1 |
| Terreno Ou Espaço Público | 1 |
| Transferência De Servidor Público | 1 |
| Transplante De Órgãos | 1 |
| Transporte e Trânsito | 1 |
| Transporte Público | 1 |
| Total Geral | 1242 |

Fonte: Sistema E-OUV, Janeiro 2026

Em 2025, foram registradas 71 denúncias no sistema OuvidorSUS pertinentes à SESA/ES. Predominaram denúncias relacionadas à Gestão, especialmente quanto à qualidade do atendimento e do serviço prestado, conduta de equipes e aspectos administrativos. Também se destacam registros vinculados à Atenção à Saúde, abrangendo consultas, tratamentos, cirurgias, transferências de pacientes e judicialização no SUS, além de denúncias relativas à Assistência Farmacêutica, Vigilância em Saúde e conduta de trabalhadores da saúde. Embora

em menor volume, essas denúncias apresentam alto potencial de impacto, exigindo análise qualificada e articulação intersetorial para sua adequada apuração.

Todas as denúncias foram encaminhadas às áreas técnicas correspondentes, que, dentro do prazo previsto na legislação, devem adotar respostas e ações corretivas e preventivas. Além disso, é esperado que essas áreas utilizem as manifestações e relatórios para implementar melhorias nos processos, atividades e serviços.

No sistema E-OUV, foram registradas 1.242 denúncias em 2025, evidenciando-o como o principal canal para o recebimento de denúncias formais direcionadas à SESA/ES. As denúncias concentram-se em temas como assédio, processos seletivos, Vigilância Sanitária, hospitais, assistência à saúde e saúde pública, além de questões relacionadas à conduta funcional de servidores públicos, gestão de recursos, licitações e contratos. A diversidade temática reflete a maior flexibilidade e abrangência do sistema, fortalecendo as ações de controle e transparência. Denúncias sobre assédio moral e sexual possuem fluxo específico, sendo encaminhadas diretamente para o gabinete do Secretário e para a Corregedoria da SESA, sem passar pela Ouvidoria SESA.

Ações Propostas

Para aprimorar o tratamento das denúncias e fortalecer a atuação da Ouvidoria, recomenda-se intensificar o registro do estabelecimento comercial como “local do fato ocorrido”, de forma a identificar com precisão o serviço ou área envolvida. É fundamental fortalecer a articulação institucional entre a Ouvidoria, as áreas técnicas e os órgãos de controle, de modo a garantir maior celeridade, efetividade e resolutividade na análise e resposta às denúncias, especialmente aquelas de maior complexidade e impacto.

Além disso, deve-se promover a capacitação contínua das equipes da Ouvidoria da SESA/ES, por meio de programas de formação e atualização, com foco nos procedimentos relacionados a tipificação das manifestações, uso adequado dos sistemas informatizados e temas estratégicos para a atuação do setor. A implantação e o fortalecimento da política de humanização nos serviços da SESA constituem estratégia essencial para a prevenção e mitigação de problemas recorrentes, por meio do acolhimento, da escuta qualificada, da educação permanente e da qualificação das relações entre usuários e trabalhadores do SUS. É igualmente essencial assegurar o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados e demais legislações pertinentes, preservando a privacidade e a segurança das informações fornecidas pelos cidadãos. Por fim, propõe-se evoluir e qualificar os sistemas de informação utilizados pela Ouvidoria, com foco na melhoria da categorização e tipificação das manifestações,

reduzindo o uso de categorias genéricas, ampliando a qualidade das análises gerenciais e fortalecendo a efetividade das respostas institucionais.

5.5.1.2 - Informações

As informações registradas na Ouvidoria compreendem questionamentos, solicitações ou demandas formuladas pelos cidadãos sobre o sistema de saúde, a assistência prestada ou as políticas públicas implementadas pelo SUS. Essas manifestações também se relacionam à Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (L.A.I.), que regulamenta o direito de acesso às informações públicas e assegura a transparência na gestão estatal.

Na Ouvidoria SESA, o uso da L.A.I. ocorre predominantemente por meio do sistema **E-OUV**, oficial da Ouvidoria-Geral do Estado, destinado ao registro e à tramitação das solicitações formais de acesso à informação. Já as manifestações que solicitam dados ou esclarecimentos sobre saúde, mas que não se enquadram nos parâmetros legais da L.A.I., são classificadas como “informações sobre saúde”. Essa tipificação permite à Ouvidoria acompanhar e responder adequadamente às demandas, fortalecendo o acesso à informação, a transparência e o controle social sobre o sistema de saúde.

Informações registradas no sistema OuvidorSUS em 2025

Tabela 11: Tipificação das Informações na Ouvidoria da SESA/ES, 2025.

| INFORMAÇÃO – OUVIDORSUS 2025 | |
|--|-----------|
| ASSUNTOS NÃO PERTINENTES | 7 |
| OUTROS ÓRGÃOS | 7 |
| ATENÇÃO À SAÚDE | 76 |
| ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA | 18 |
| CANETA APLICADORA DE INSULINA | 1 |
| EXTRATO MEDICINAL, ÓLEO DE CANABIDIOL 50 MG CÁPSULA | 1 |
| FINASTERIDA 5 MG COMPRIMIDO/DOXAZOSINA, MESILATO 4 MG COMPRIMIDO | 1 |
| INFLIXIMABE 100 MG PÓ LIOFILIZADO PARA SOLUÇÃO INJETÁVEL ELENCO ESTADUAL | 2 |
| NÃO LOCALIZADO | 1 |
| (vazio) | 12 |
| MEDICAMENTO NÃO ESPECIFICADO | 11 |
| PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL | |
| COMPRA - DISPENSAÇÃO | |
| PRODUTOS PARA SAÚDE | |
| FRALDA GERIÁTRICA | 1 |
| CARTÃO SUS | 3 |
| INFORMAÇÕES GERAIS | 2 |

| | |
|---|-----------|
| OUTROS | 1 |
| CIRURGIA | 8 |
| APARELHO CIRCULATÓRIO | 1 |
| VARIZES | |
| APARELHO DA VISÃO | 1 |
| CATARATA (FACECTOMIA) | |
| APARELHO DIGESTIVO, ÓRGÃOS ANEXOS E PAREDE ABDOMINAL | 2 |
| BARIÁTRICA | |
| ONCOLOGIA | 1 |
| BEXIGA | |
| OUTRAS CIRURGIAS | 2 |
| VIAS AÉREAS SUPERIORES, FACE, CABEÇA E PESCOÇO | 1 |
| CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO | 25 |
| CARDIOLOGIA | 1 |
| CIRURGIA GERAL | 5 |
| ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA | 1 |
| FISIOTERAPIA | 1 |
| GASTROENTEROLOGIA | 1 |
| GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA | 3 |
| HEPATOLOGIA | 1 |
| INFECTOLOGIA | 1 |
| NEFROLOGIA | |
| HEMODIÁLISE | 1 |
| NEUROLOGIA | 2 |
| OFTALMOLOGIA | 3 |
| OTORRINOLARINGOLOGIA | 2 |
| UROLOGIA | 3 |
| DIAGNÓSTICO (EXAME) | 8 |
| ENDOSCOPIA | |
| COLONOSCOPIA | 2 |
| MEDICINA NUCLEAR IN VIVO | |
| CINTILOGRAFIA | 1 |
| NEUROLOGIA | |
| ELETROENCEFALOGRAMA | 2 |
| RESSONÂNCIA MAGNÉTICA | |
| CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL | 1 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| ULTRASSONOGRAFIA | |
| ULTRASSONOGRAFIA DOPPLER COLORIDO DE VASOS (ECODOPPLER) | 1 |
| INTERNAÇÃO | 1 |
| INTERNAÇÃO CLÍNICA | |
| DEPENDÊNCIA QUÍMICA | |
| INTERNAÇÃO INVOLUNTÁRIA - COMPULSÓRIA | 1 |
| JUDICIALIZAÇÃO NO SUS | 2 |
| TRASTUZUMABE, ENTANSINA 100 MG PÓ LIOFILIZADO PARA SUSPENSÃO INJETÁVEL (vazio) | 1 |
| IMUNOBIOLOGICOS | |
| VACINA | |
| COVID-19 | 1 |

| | |
|---|------------|
| PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS | 6 |
| FRALDA DESCARTÁVEL | 1 |
| ÓCULOS | 5 |
| REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO | 3 |
| CÓPIA DE RESULTADO EXAMES | 1 |
| PRONTUÁRIO | 1 |
| RESULTADO DE EXAME | 1 |
| TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE | 2 |
| GESTÃO | 15 |
| AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE | 1 |
| POLÍTICA NACIONAL DE PLANTAS MEDICINAIS E FITOTERÁPICOS | |
| COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS | 1 |
| COMUNICAÇÃO | |
| PUBLICAÇÃO - MATERIAL INFORMATIVO | 1 |
| DADOS E INFORMAÇÕES | |
| CENTROS DE REFERÊNCIA PARA TRATAMENTO DE DOENÇAS | 1 |
| OUTROS | 4 |
| FINANCEIRO | |
| LICITAÇÃO | |
| INFORMAÇÕES GERAIS | 2 |
| QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO | |
| EQUIPE | |
| ADMINISTRATIVO - GERENCIAL | 2 |
| TRABALHADOR EM SAÚDE | 3 |
| DECLARAÇÃO - CERTIDÃO | 1 |
| PAGAMENTO | |
| REAJUSTE SALARIAL | 1 |
| PROVIMENTO | |
| CONCURSO PÚBLICO - PROCESSO SELETIVO | 1 |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE | 3 |
| VIGILÂNCIA SANITÁRIA | 3 |
| ALVARÁ SANITÁRIO - LICENÇA DE FUNCIONAMENTO | 2 |
| SERVIÇOS DE SAÚDE | |
| SERVIÇOS DE VACINAÇÃO E IMUNIZAÇÃO HUMANA | 1 |
| (vazio) | 2 |
| TOTAL GERAL | 103 |

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Janeiro 2026.

Legenda:

| |
|---|
| Classificação das Manifestações – INFORMAÇÃO e Total Geral |
| Assuntos |
| Subassuntos nível 1 |
| Subassuntos nível 2 |
| Subassuntos nível 3 |

Informações registradas no sistema E-OUV em 2025

Tabela 12: Tipificação das Informações na Ouvidoria da SESA/ES, 2025 – SISTEMA E-OUV

| INFORMAÇÃO – E-OUV 2025 | |
|---|--------------|
| Assuntos | Quantitativo |
| Serviços de Saúde ofertados | 128 |
| Ações De Governo | 22 |
| Solicitação de Documentos Públicos | 22 |
| Hospitais | 16 |
| Limite e Gasto com Saúde | 12 |
| Abertura de Base de Dados | 10 |
| Acúmulo De Cargo | 5 |
| Assistência À Saúde | 5 |
| Leis E Decretos Estaduais | 4 |
| Relatório de Gestão | 4 |
| Dados Pessoais - LGPD | 3 |
| Declaração de Tempo de Serviço | 3 |
| Proventos, Remuneração, Vencimento e Subsídio | 3 |
| Água - Recursos Hídricos | 2 |
| Conduta De Servidor Público Ou Militar | 2 |
| Despesa Orçamentária | 2 |
| Parceria Público Privada (PPP) | 2 |
| Prestação de Contas | 2 |
| Site Governamental | 2 |
| Agricultura, Extrativismo E Pesca | 1 |
| Água com Cor / Cheiro / Gosto / Partículas | 1 |
| Cadastro de Servidor Ativo | 1 |
| Custo de bens e/ou serviços | 1 |
| Dados e informações sobre Execução Orçamentária | 1 |
| Dificuldade com atendimento Presencial | 1 |
| Educação | 1 |
| Educação à Distância | 1 |
| Fornecedores Ou Prestadores De Serviço | 1 |
| Garantias e Contragarantias | 1 |
| Gestão Financeira e Orçamentária | 1 |
| Limite e Gasto com Educação | 1 |
| Meio Ambiente | 1 |
| Omissão a Pedido de Acesso à Informação | 1 |
| Perda de Documentos | 1 |
| Planejamento Estratégico | 1 |
| Portaria | 1 |
| Publicação | 1 |
| Resolução | 1 |
| Trabalho | 1 |
| TOTAL GERAL | 269 |

Fonte: Sistema E-OUV, Janeiro 2026

As informações mais solicitadas pelos cidadãos, em alguns casos, apresentam caráter de solicitação de atendimento ou serviço, uma vez que buscam orientações sobre procedimentos

em espera. No ano de 2025, a Ouvidoria recebeu demandas de informação em saúde relacionadas ao acesso a consultas e exames especializados, medicamentos, documentos (como resultados de exames) e orientações sobre procedimentos, incluindo agendamento de exames e procedimentos médicos.

A Ouvidoria desempenha papel estratégico na disseminação de informações em saúde, por meio do contato com as áreas competentes e de estudos técnicos, utilizando bancos de dados, a assessoria de comunicação da SESA e iniciativas como “onde agendar exame”, “perfil de atendimento de hospitais” e “hospitais porta aberta”. Contudo, a utilização frequente da tipificação “outros”, em razão da inexistência de categorias específicas, dificulta a obtenção de dados mais precisos sobre as necessidades informacionais da população. A melhor estratificação dos temas nos sistemas de informação permitiria fornecer subsídios mais robustos aos gestores, garantindo compreensão detalhada das principais demandas de informação em saúde da população capixaba.

Ações Propostas

Ampliar, em conjunto com a ASSCOM, a disponibilização de informações no site da SESA, incluindo a seção de “Perguntas Frequentes”, bem como realizar campanhas de divulgação ou veiculação de informações com base nas manifestações recebidas pela Ouvidoria SUS/SESA. Distribuir material gráfico produzido aos cidadãos e aos serviços de Ouvidoria do SUS, tanto em âmbito estadual quanto municipal, fortalecendo a comunicação e o acesso às informações.

Expandir a capacitação das equipes nos sistemas informatizados, a fim de qualificar o registro das informações e aprimorar a tipificação das manifestações. Ampliar a transparência ativa nos canais da SESA a partir das demandas da Ouvidoria, utilizando os pedidos de informação mais frequentes para publicação em redes sociais e demais meios de comunicação do Governo do Estado e da Secretaria de Estado da Saúde. Por fim, melhorar a tipificação dos sistemas informatizados, detalhando os dados de forma mais precisa, como no caso das categorias relacionadas a “Ações de Governo”, para subsidiar a análise estratégica e o planejamento das políticas públicas de saúde.

5.5.1.3 - Reclamações

As reclamações registradas junto à Ouvidoria do SUS refletem, essencialmente, a insatisfação dos cidadãos em relação às ações e aos serviços de saúde, geralmente sem caráter de solicitação formal. No entanto, observa-se que, em alguns casos, manifestações classificadas como reclamações contêm elementos de pedido de serviço ou atendimento, o que pode gerar

ambiguidades na tipificação e comprometer a análise e o encaminhamento corretos das demandas.

Outro aspecto relevante é a interseção entre reclamações e denúncias. Em determinadas situações, o conteúdo relatado pelo cidadão reúne características de ambos os tipos de manifestação, evidenciando a necessidade de aprimorar os critérios de classificação e capacitar os profissionais da Ouvidoria para distinguir adequadamente as categorias. Esse aperfeiçoamento contribui para registros mais precisos, possibilita a elaboração de relatórios gerenciais consistentes e fortalece o papel da Ouvidoria como instrumento de gestão, controle social e transparência no sistema de saúde.

Reclamações registradas no sistema OuvidorSUS em 2025

Tabela 13: Tipificação das Reclamações na Ouvidoria da SESA/ES, 2025.

| RECLAMAÇÕES – OUVIDORSUS 2025 | |
|--|------------|
| ASSUNTOS NÃO PERTINENTES | 42 |
| OUTROS ÓRGÃOS | 42 |
| ATENÇÃO À SAÚDE | 334 |
| ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO | 2 |
| DISPENSAÇÃO | |
| LEITE ARTIFICIAL | 2 |
| ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA | 56 |
| ÁCIDO VALPRÓICO (VALPROATO DE SÓDIO) 250 MG CÁPSULA /CARBONATO DE LÍTIO 300 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | 1 |
| ALFAEPOETINA 4.000 UI SOLUÇÃO INJETÁVEL 1 ML ELENCO ESTADUAL | 1 |
| ANASTROZOL 1 MG COMPRIMIDO | 1 |
| ATORVASTATINA CÁLCICA 40 MG COMPRIMIDO /ATORVASTATINA 20 MG COMP GRUPO 2 | 1 |
| CERTOLIZUMABE PEGOL 200 MG/ML SOL INJ (SER PREENC) GRUPO 1.A/HIDROXICLOROQUINA 200 MG COMPRIMIDO | 1 |
| DORZOLAMIDA + TIMOLOL 2 + 0,5 % SOLUÇÃO OFTÁLMICA 5 ML ELENCO ESTADUAL | 1 |
| Fampridina 10 MG COMPRIMIDO DE LIBERAÇÃO CONTROLADA | 1 |
| INSULINA GLARGINA 100 UI/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 10 ML ELENCO ESTADUAL | 2 |
| INSULINA HUMANA NPH 100 UI/ML SUSPENSÃO INJETÁVEL 10 ML ELENCO ESTADUAL | 1 |
| LACOSAMIDA 10 MG/ML SOLUÇÃO ORAL 200 ML | 1 |
| LEVETIRACETAM 100 MG/ML SOLUÇÃO ORAL 500 ML/LEVETIRACETAM 750 MG COMP ELENCO ESTADUAL | 1 |
| LEVETIRACETAM 250 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | 1 |
| MEMANTINA, CLORIDRATO 10 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | 2 |
| METILFENIDATO, CLORIDRATO 20 MG CÁPSULA ELENCO ESTADUAL | 1 |
| MICOFENOLATO DE MOFETILA 500 MG COMP GRUPO 1.A | 1 |
| MORFINA, SULFATO 1 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 1 ML | 2 |
| NÃO LOCALIZADO | 1 |
| NINTEDANIBE, SAL ESILATO 150 MG CAP | 1 |
| OFLOXACINO 400 MG COMPRIMIDO | 1 |
| OMEPRAZOL 10 MG CÁPSULA /CLORPROMAZINA, CLORIDRATO 100 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL /HALOPERIDOL 1 MG COMPRIMIDO/CARBAMAZEPINA 400 MG | 1 |

| | |
|--|------------|
| COMPRIMIDO/PROMETAZINA, CLORIDRATO 25 MG COMPRIMIDO/FENOBARBITAL 100 MG | |
| COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL /BIPERIDENO, CLORIDRATO 2 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | |
| OMEPRAZOL 20 MG CÁPSULA /LEVOTIROXINA SÓDICA 25 MCG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | 1 |
| OXCARBAZEPINA 600 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | 1 |
| PEGVISOMANTO 15 MG PÓ LIOF INJ (AMP) | 2 |
| PRAZIQUANTEL 600 MG COMPRIMIDO | 1 |
| SENSOR | 1 |
| SEVELAMER 800 MG COMP GRUPO 1.A | 1 |
| TRAMADOL, CLORIDRATO 50 MG CÁPSULA | 1 |
| ZIPRASIDONA 40 MG CAP GRUPO 1.A | 1 |
| (vazio) | 24 |
| MEDICAMENTO NÃO ESPECIFICADO | 23 |
| PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL | |
| COMPRA - DISPENSAÇÃO | |
| PRODUTOS PARA SAÚDE | |
| FRALDA GERIÁTRICA | 1 |
| CARTÃO SUS | 4 |
| CADASTRAMENTO | 1 |
| INFORMAÇÕES GERAIS | 2 |
| OUTROS | 1 |
| CIRURGIA | 16 |
| APARELHO CIRCULATÓRIO | 1 |
| APARELHO DA VISÃO | 2 |
| CATARATA (FACECTOMIA) | 2 |
| APARELHO DIGESTIVO, ÓRGÃOS ANEXOS E PAREDE ABDOMINAL | 1 |
| BARIÁTRICA | 1 |
| APARELHO GENITURINÁRIO | 2 |
| OUTRAS | 1 |
| HISTERECTOMIA | 1 |
| CIRURGIA NÃO ESPECIFICADA | 1 |
| OBSTETRÍCIA | 1 |
| PARTO NORMAL | 1 |
| ODONTOLOGIA | 1 |
| CIRURGIA ORAL | 1 |
| ONCOLOGIA | 2 |
| PRÓSTATA | 1 |
| ÚTERO | 1 |
| SISTEMA OSTEOMUSCULAR | 4 |
| AMBULATORIAL OU HOSPITALAR | |
| NÃO ESPECIFICADA | 1 |
| OUTRAS | 1 |
| HOSPITALAR | |
| HÉRNIA MUSCULAR | 1 |
| TRATAMENTO CIRÚRGICO DE FRATURA - LUXAÇÃO | 1 |
| VIAS AÉREAS SUPERIORES, FACE, CABEÇA E PESCOÇO | 1 |
| NÃO ESPECIFICADA | 1 |
| CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO | 155 |
| ANESTESIOLOGIA | 1 |

| | |
|---|-----------|
| ANGIOLOGIA | 2 |
| ATENDIMENTO DOMICILIAR | 2 |
| CARDIOLOGIA | 4 |
| CIRURGIA GERAL | 19 |
| CIRURGIA TORÁCICA | 1 |
| CLÍNICA MÉDICA | 5 |
| CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO NÃO ESPECIFICADO | 26 |
| DERMATOLOGIA | 4 |
| ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA | 2 |
| FISIOTERAPIA | 3 |
| GASTROENTEROLOGIA | 1 |
| GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA | 3 |
| HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA | 1 |
| INFECTOLOGIA | 2 |
| NEFROLOGIA | 1 |
| NEUROCIRURGIA | 3 |
| NEUROLOGIA | 10 |
| ODONTOLOGIA | 4 |
| CLÍNICA GERAL | 3 |
| ODONTOLOGIA NÃO ESPECIFICADA | 1 |
| OFTALMOLOGIA | 10 |
| ONCOLOGIA | 1 |
| RADIOTERAPIA | 1 |
| ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA | 10 |
| TRATAMENTO DE FRATURA | 1 |
| NÃO ESPECIFICADO | 9 |
| OTORRINOLARINGOLOGIA | 6 |
| OUTRAS CONSULTAS - ATENDIMENTOS - TRATAMENTOS | 11 |
| PNEUMOLOGIA | 6 |
| PSICOLOGIA | 2 |
| PSIQUIATRIA | 2 |
| REUMATOLOGIA | 5 |
| UROLOGIA | 5 |
| VISITA DOMICILIAR | 3 |
| ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF) | |
| AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE | 2 |
| EQUIPE | 1 |
| DIAGNÓSTICO (EXAME) | 40 |
| CARDIOLOGIA | 1 |
| COLETA DE MATERIAL | 1 |
| DIAGNÓSTICO NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| ENDOSCOPIA | 6 |
| APARELHO DIGESTIVO | |
| VIDEOLAPAROSCOPIA | 3 |
| COLONOSCOPIA | 2 |
| OUTROS | 1 |
| LABORATÓRIO CLÍNICO | 6 |
| AMBULATORIAL OU HOSPITALAR | |
| HIV | 1 |

| | |
|--|----------|
| NÃO ESPECIFICADO | 5 |
| NEUROLOGIA | 2 |
| AMBULATORIAL OU HOSPITALAR | |
| POLISSONOGRRAFIA | 2 |
| OFTALMOLOGIA | 5 |
| AMBULATORIAL | |
| BIOMETRIA ULTRASSÔNICA (ECOBIMETRIA) | 1 |
| CAMPIMETRIA | 1 |
| OUTROS | 1 |
| TOMOGRRAFIA DE CORÊNCA ÓPTICA | 2 |
| OTORRINOLARINGOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA | 3 |
| AMBULATORIAL OU HOSPITALAR | |
| AUDIOMETRIA | 2 |
| IMITANCIOMETRIA | 1 |
| OUTROS DIAGNÓSTICOS (EXAMES) | 2 |
| RADIOLOGIA | 3 |
| ABDÔMEN E Pelve | |
| OUTROS | 1 |
| URETROCISTOGRAFIA | 1 |
| TÓRAX E MEDIASTINO | |
| MAMOGRAFIA | 1 |
| RESSONÂNCIA MAGNÉTICA | 4 |
| ABDÔMEN, PELVE E MEMBROS INFERIORES | 1 |
| CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL | 2 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| TOMOGRRAFIA | 1 |
| CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL | 1 |
| ULTRASSONOGRRAFIA | 5 |
| DEMAIS SISTEMAS | |
| ULTRASSONOGRRAFIA DE ABDÔMEN TOTAL | 1 |
| ULTRASSONOGRRAFIA DE ARTICULAÇÃO | 1 |
| ULTRASSONOGRRAFIA OBSTÉTRICA | 1 |
| SISTEMA CIRCULATÓRIO | |
| ECOCARDIOGRAFIA TRANSESOFÁGICA | 1 |
| ULTRASSONOGRRAFIA - OUTROS | 1 |
| INTERNAÇÃO | 1 |
| INTERNAÇÃO CLÍNICA | 1 |
| LEITO EM AMBIENTE HOSPITALAR | 1 |
| JUDICIALIZAÇÃO NO SUS | 2 |
| IMUNOBIOLOGICOS | 2 |
| VACINA | |
| HEPATITE A | 1 |
| OUTRAS VACINAS | 1 |
| PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS | 6 |
| CADEIRA DE RODAS | 1 |
| CANETA PARA APLICAÇÃO DE INSULINA | 1 |
| FITAS REAGENTES PARA GLICOSE | 1 |
| ÓCULOS | 2 |
| PRESERVATIVO FEMININO | 1 |

| | |
|---|------------|
| REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO | 15 |
| ATESTADO MÉDICO | 2 |
| CADERNETA DE SAÚDE DA GESTANTE | 2 |
| CARTÃO DE VACINAÇÃO | 1 |
| CÓPIA DE RESULTADO EXAMES | 2 |
| ENCAMINHAMENTO MÉDICO | 1 |
| OUTROS | 2 |
| RECEITA MÉDICA | 2 |
| RESULTADO DE EXAME | 3 |
| TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE | 13 |
| LEITOS - ENTRE ESTABELECIMENTOS | 4 |
| LEITOS - MESMO ESTABELECIMENTO | 1 |
| OUTRAS | 8 |
| TRANSPORTE SANITÁRIO | 6 |
| AMBULÂNCIA | 3 |
| CARRO | 2 |
| OUTROS TRANSPORTES | 1 |
| TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO (TFD) | 2 |
| CONCESSÃO DO BENEFÍCIO | 2 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 16 |
| ATENDIMENTO | 16 |
| AMBULATÓRIO OU HOSPITAL | 5 |
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE | 3 |
| UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - UPA | 8 |
| GESTÃO | 837 |
| ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA | 1 |
| PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL (CO-PAGAMENTO) | |
| FUNCIONAMENTO, LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES | 1 |
| DADOS E INFORMAÇÕES | 2 |
| FILA DE ESPERA | 1 |
| OUTROS | 1 |
| ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE | 108 |
| ACOMPANHANTE PARA GESTANTES | 1 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 1 |
| ACOMPANHANTE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA | 1 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 1 |
| ACOMPANHANTE PARA PESSOAS MAIORES DE 60 ANOS | 2 |
| ALIMENTAÇÃO PARA O ACOMPANHANTE | 2 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 1 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| ALIMENTAÇÃO PARA O PACIENTE | 1 |
| CIRURGIA | 3 |
| CANCELAMENTO - SUSPENSÃO | 1 |
| REMARCAÇÃO | 2 |
| CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO | 6 |
| CANCELAMENTO - SUSPENSÃO | 4 |
| REMARCAÇÃO | 2 |
| SAÚDE BUCAL | 1 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |

| | |
|--|------------|
| DIAGNÓSTICO (EXAME) | 1 |
| CANCELAMENTO - SUSPENSÃO | 1 |
| ENDEREÇO - TELEFONE | 13 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 1 |
| NÃO ESPECIFICADO | 12 |
| ESPAÇO FÍSICO | 14 |
| HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO | 3 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 1 |
| NÃO ESPECIFICADO | 2 |
| INTERRUPÇÃO DE ATENDIMENTO - PROCEDIMENTO | 3 |
| SAÚDE BUCAL | 1 |
| NÃO ESPECIFICADO | 2 |
| MATERIAL DE EXPEDIENTE | 4 |
| MATERIAL DE USO CONTÍNUO - PERMANENTE - EQUIPAMENTO | 11 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 2 |
| NÃO ESPECIFICADO | 9 |
| OUTROS | 6 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 1 |
| (vazio) | 5 |
| PERTENCES DO USUÁRIO | 1 |
| ROTINAS - PROTOCOLOS | 34 |
| ALTA MÉDICA | 1 |
| ATENDIMENTO PRIORITÁRIO | 6 |
| ATENDIMENTO RESTRITO | 1 |
| INFORMAÇÕES SOBRE O PACIENTE | |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 3 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| OUTROS | 18 |
| TRABALHO EM EQUIPE | |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 1 |
| NÃO ESPECIFICADO | 3 |
| SETOR - UNIDADE | 1 |
| SUPERLOTAÇÃO | 1 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 1 |
| FINANCEIRO | 5 |
| CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO | 1 |
| LICITAÇÃO | 1 |
| OUTROS | 1 |
| PAGAMENTO | 1 |
| FORNECEDOR - PRESTADOR DE SERVIÇO | 1 |
| REPASSE DE VERBA | 2 |
| AÇÃO - PROGRAMA | 2 |
| LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES | 1 |
| OUIDORIA DO SUS | 1 |
| RESPOSTA À MANIFESTAÇÃO | 1 |
| QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO | 675 |
| AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE | 6 |
| ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF) | 6 |
| ASSISTENTE SOCIAL | 73 |

| | |
|---|------------|
| ADMINISTRATIVO - GERENCIAL | |
| CONDUTA PROFISSIONAL | 4 |
| NÃO ESPECIFICADO | 25 |
| AMBULATÓRIO OU HOSPITAL | |
| CONDUTA PROFISSIONAL | 40 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | |
| CONDUTA PROFISSIONAL | 3 |
| ATENDENTE - TELEATENDENTE DE OUVIDORIA | 9 |
| AMBULATÓRIO OU HOSPITAL | |
| CONDUTA PROFISSIONAL | 8 |
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE | 1 |
| AUXILIAR DE ENFERMAGEM | 4 |
| AMBULATÓRIO OU HOSPITAL | |
| CONDUTA PROFISSIONAL | 2 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | |
| SAMU | |
| CONDUTA PROFISSIONAL | 1 |
| AUXILIAR DE ODONTOLOGIA | 1 |
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE | |
| SAÚDE BUCAL | 1 |
| BIOMÉDICO | 21 |
| ADMINISTRATIVO - GERENCIAL | |
| CONDUTA PROFISSIONAL | 2 |
| AMBULATÓRIO OU HOSPITAL | |
| CONDUTA PROFISSIONAL | 9 |
| NÃO ESPECIFICADO | 9 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | |
| CONDUTA PROFISSIONAL | 1 |
| CONDUTOR - MOTORISTA | 1 |
| DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE | 2 |
| AMBULATÓRIO OU HOSPITAL | 1 |
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE | 1 |
| ENFERMEIRO | 10 |
| ADMINISTRATIVO - GERENCIAL | 1 |
| AMBULATÓRIO OU HOSPITAL | 2 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE | 6 |
| EQUIPE | 258 |
| ADMINISTRATIVO - GERENCIAL | |
| CONDUTA PROFISSIONAL | 11 |
| NÃO ESPECIFICADO | 29 |
| AMBULATÓRIO OU HOSPITAL | |
| CONDUTA PROFISSIONAL | 84 |
| SAÚDE BUCAL | 3 |
| NÃO ESPECIFICADO | 118 |
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE | |
| CONDUTA PROFISSIONAL | 2 |

| | |
|--|------------|
| SAÚDE BUCAL | 2 |
| NÃO ESPECIFICADO | 4 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 5 |
| EQUIPE ADMINISTRATIVA | 5 |
| AMBULATÓRIO OU HOSPITAL | 3 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE | 1 |
| EQUIPE DE HIGIENIZAÇÃO | 1 |
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE | 1 |
| FARMACÊUTICO | 5 |
| ADMINISTRATIVO - GERENCIAL | 2 |
| NÃO ESPECIFICADO | 2 |
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE | 1 |
| FUNCIONÁRIOS DA SECRETARIA DE SAÚDE | 3 |
| ADMINISTRATIVO - GERENCIAL | 3 |
| MÉDICO | 60 |
| AMBULATÓRIO OU HOSPITAL | 26 |
| ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF) | 2 |
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE | 21 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | |
| SAMU | 2 |
| NÃO ESPECIFICADO | 9 |
| NÃO ESPECIFICADO | 23 |
| ADMINISTRATIVO - GERENCIAL | 2 |
| AMBULATÓRIO OU HOSPITAL | 16 |
| ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF) | 1 |
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE | 2 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | |
| SAMU | 1 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| OUTROS | 12 |
| ADMINISTRATIVO - GERENCIAL | 2 |
| AMBULATÓRIO OU HOSPITAL | 8 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE | 1 |
| PSICÓLOGO | 1 |
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE | 1 |
| RECEPCIONISTA - ATENDENTE | 174 |
| ADMINISTRATIVO - GERENCIAL | 6 |
| AMBULATÓRIO OU HOSPITAL | |
| CONDUTA PROFISSIONAL | 61 |
| SAÚDE BUCAL | |
| CONDUTA PROFISSIONAL | 7 |
| NÃO ESPECIFICADO | 91 |
| CASA DE SAÚDE INDÍGENA | 1 |
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE | 7 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 1 |
| SECRETÁRIO DE SAÚDE | 1 |
| SEGURANÇA | 2 |

| | |
|--|-----------|
| AMBULATÓRIO OU HOSPITAL | 2 |
| TÉCNICO EM ENFERMAGEM | 2 |
| AMBULATÓRIO OU HOSPITAL | 1 |
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE | 1 |
| TELEATENDENTE | 1 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | |
| SAMU | 1 |
| REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO | 2 |
| CONTRATO | 1 |
| OUTROS | 1 |
| TRABALHADOR EM SAÚDE | 38 |
| ATRIBUIÇÕES - COMPETÊNCIAS | 1 |
| CONFLITO DE INTERESSES | 2 |
| EQUIPE DE OUVIDORIA | 1 |
| RECEPCIONISTA - ATENDENTE | 1 |
| DESVIO ÉTICO | 1 |
| DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE | |
| AMBULATÓRIO OU HOSPITAL | 1 |
| EXONERAÇÃO - DEMISSÃO | 6 |
| IRREGULARIDADES | 1 |
| OUTROS | 1 |
| PAGAMENTO | 4 |
| REAJUSTE SALARIAL | 4 |
| PROVIMENTO | 22 |
| CONCURSO PÚBLICO - PROCESSO SELETIVO | 8 |
| EQUIPE | |
| AMBULATÓRIO OU HOSPITAL | 1 |
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE | 2 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 1 |
| MÉDICO | |
| AMBULATÓRIO OU HOSPITAL | 5 |
| NÃO ESPECIFICADO | 2 |
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE | 1 |
| NÃO ESPECIFICADO | |
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE | 1 |
| ODONTÓLOGO | |
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE | 1 |
| TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO - TFD | 2 |
| FUNCIONAMENTO, LEGISLAÇÃO | 2 |
| VIOLÊNCIA NO SUS | 2 |
| MÉDICO | 1 |
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE | 1 |
| OUTROS | 1 |
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE | |
| SAÚDE BUCAL | 1 |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE | 24 |
| SAÚDE DO TRABALHADOR | 1 |
| INSPEÇÃO DE AMBIENTES E PROCESSOS DE TRABALHO | 1 |
| VIGILÂNCIA AMBIENTAL | 2 |

| | |
|--|-------------|
| QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO | 2 |
| INFORMAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DA ÁGUA | |
| RESPONSABILIDADE DO SUS | |
| CANAL DE COMUNICAÇÃO PARA RECLAMAÇÕES | 2 |
| VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA | 11 |
| ÁGUA E AMBIENTES | 3 |
| ANIMAL SINANTRÓPICO - PEÇONHENTO | 4 |
| IMUNOBOLÓGICOS | 4 |
| SORO | |
| ANTIOFÍDICO | 1 |
| VACINA | |
| RAIVA | 1 |
| VACINA NÃO ESPECIFICADA | 1 |
| VARICELA (CATAPORA) | 1 |
| VIGILÂNCIA SANITÁRIA | 10 |
| AGROTÓXICOS - TOXICOLOGIA | 2 |
| DEDETIZADORA | 2 |
| ALVARÁ SANITÁRIO - LICENÇA DE FUNCIONAMENTO | 1 |
| SERVIÇOS | 1 |
| E-MAIL - PORTAL - TELEFONE | 1 |
| SERVIÇOS DE SAÚDE | 6 |
| ESTABELECIMENTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE | 1 |
| SERVIÇOS DE ATENDIMENTO A URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 1 |
| SERVIÇOS DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL | 2 |
| SERVIÇOS DE RAIOS - X | 1 |
| SERVIÇOS DE TERAPIAS ALTERNATIVAS | 1 |
| NÃO PREENCHIDO | 2 |
| TOTAL GERAL | 1239 |

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Janeiro 2026.

Legenda:

| |
|--|
| Classificação das Manifestações – Reclamações e Total Geral |
| ASSUNTO |
| <u>Subassunto nível 1</u> |
| Subassunto nível 2 |
| Subassunto nível 3 |
| Medicamento |

Reclamações registradas no sistema E-OUV em 2025

Tabela 14: Tipificação das Reclamações na Ouvidoria da SESA/ES, 2025

| RECLAMAÇÕES – EOUV 2025 | |
|--|---------------------|
| Assuntos | Quantitativo |
| Marcação De Exames E/Ou Consultas | 2683 |
| Assistência À Saúde | 582 |
| Saúde Pública | 530 |
| Farmácia Cidadã | 280 |
| Serviços de Saúde ofertados | 135 |
| Atendimento Em Posto, Órgão Ou Unidade | 113 |

| | |
|---|-----|
| Hospitais | 112 |
| Medicamentos Na Rede Sus | 61 |
| Dificuldade com atendimento Telefônico | 46 |
| Processo Seletivo Simplificado | 36 |
| Ouvidoria | 35 |
| Especialidade Médica | 32 |
| Andamento de Manifestação/Processo | 28 |
| Conduta De Servidor Público Ou Militar | 28 |
| Servidor Público | 26 |
| Leitos Hospitalares | 24 |
| Samu - Serviço De Atendimento Móvel De Urgência | 21 |
| Qualidade de atendimento | 17 |
| CONSULTA PÚBLICA | 15 |
| Internação | 15 |
| Repasse De Verba Pública | 14 |
| Conselho De Saúde | 12 |
| Transferência de Paciente | 12 |
| Dificuldade com atendimento Presencial | 11 |
| Processo | 11 |
| Vigilância Sanitária | 11 |
| Infraestrutura De Posto, Órgão Ou Unidade | 9 |
| Vacinação | 9 |
| Ações Afirmativas | 8 |
| Ambulâncias | 8 |
| Assistência Social | 8 |
| Carga Horária De Servidor Público | 8 |
| Fornecedores Ou Prestadores De Serviço | 7 |
| Ações De Governo | 6 |
| Site Governamental | 6 |
| Cargo Público | 5 |
| Desvio De Função De Servidor Público | 5 |
| Recursos Humanos | 5 |
| Auditoria, Inspeção, Fiscalização | 4 |
| Código de Conduta Ética | 4 |
| Código de Defesa do Usuário do Serviço Público | 4 |
| Direitos Humanos | 4 |
| Material Hospitalar | 4 |
| Pagamento a Servidor Público | 4 |
| Portal ES | 4 |
| Resíduos De Saúde | 4 |
| Tfd - Tratamento Fora De Domicílio | 4 |
| Acúmulo De Cargo | 3 |
| Alimentação Hospitalar | 3 |
| Banco De Sangue | 3 |
| Cartão Sus | 3 |
| Contratos | 3 |
| Doenças | 3 |
| Focos De Mosquito | 3 |
| Funcionamento De Posto, Órgão Ou Unidade | 3 |

| | |
|--|---|
| Licitação Pública | 3 |
| Solicitação de Documentos Públicos | 3 |
| Abertura de Base de Dados | 2 |
| Aposentadoria De Servidor Público ou Militar | 2 |
| Armazenamento De Água | 2 |
| Concurso Público | 2 |
| Contato Com Posto, Órgão Ou Unidade | 2 |
| Curso Profissionalizante | 2 |
| Declaração de Tempo de Contribuição | 2 |
| Manutenção Em Posto, Órgão Ou Unidade | 2 |
| Melhoria do Serviço Público | 2 |
| Pne - Portador De Necessidade Especial | 2 |
| Serviço Catálogo | 2 |
| Trabalho | 2 |
| Água Com Gosto Ruim | 1 |
| Alvará E/Ou Licença De Funcionamento | 1 |
| Animais na estrada | 1 |
| Aplicação Financeira | 1 |
| Atraso de análise de projetos | 1 |
| Atraso de entrega de laudo técnico | 1 |
| Auditoria Interna | 1 |
| Banco De Leite | 1 |
| Boletim Escolar | 1 |
| Bolsa De Estudo E/Ou Pesquisa | 1 |
| Bombeiro Militar | 1 |
| Cálculo De Tempo De Serviço | 1 |
| Capacitação De Servidor Público Ou Militar | 1 |
| Concessão de Benefícios (Férias Prêmio, Licenças) | 1 |
| Contracheque De Servidor Público | 1 |
| Corregedoria | 1 |
| Criação De Animais | 1 |
| Dados Pessoais - LGPD | 1 |
| Despesa com Pessoal | 1 |
| Diplomas, Históricos e outros Documentos Escolares | 1 |
| Epidemias E Endemias | 1 |
| Escola Pública Estadual | 1 |
| Estágio | 1 |
| Exoneração De Servidor Público | 1 |
| Infecção Hospitalar | 1 |
| Licenças E Abonos De Servidor Público | 1 |
| Merenda Escolar | 1 |
| Nepotismo | 1 |
| Normas E Procedimentos De Posto, Órgão Ou Unidade | 1 |
| Obras Públicas | 1 |
| Operações de NF-e - Nota Fiscal Eletrônica | 1 |
| Polícia Militar | 1 |
| Prazo de entrega de documento público | 1 |
| Programas/Projetos De Governo | 1 |
| Prontuário Médico | 1 |

| | |
|--|-------------|
| Relacionamento Institucional | 1 |
| Resolução | 1 |
| Segurança Pública | 1 |
| Servidor Em Designação Temporária - Dt | 1 |
| Transferência De Servidor Público | 1 |
| Trânsito | 1 |
| Transporte + Acessível | 1 |
| Transporte Público | 1 |
| Uti - Unidade De Terapia Intensiva | 1 |
| Valor Cobrado Por Serviço Ou Taxa De Posto, Órgão Ou Unidade | 1 |
| TOTAL GERAL | 5109 |

Fonte: Sistema E-OUV, Janeiro de 2026

As reclamações mais recorrentes registradas na Ouvidoria da SESA em 2025 concentraram-se, majoritariamente, nas áreas de Gestão e Atenção à Saúde. No eixo da Gestão, destacam-se manifestações relacionadas à qualidade do atendimento e do serviço prestado, conduta de equipes e profissionais, funcionamento de estabelecimentos de saúde, rotinas e protocolos, além de questões estruturais e administrativas. Observa-se elevado volume de reclamações envolvendo equipes multiprofissionais, recepção e atendimento inicial, o que indica a necessidade de fortalecimento das práticas de acolhimento, comunicação e humanização.

No âmbito da Atenção à Saúde, as reclamações referem-se principalmente a consultas, atendimentos, tratamentos, exames diagnósticos, cirurgias, transferências de pacientes e urgência e emergência, revelando desafios relacionados ao acesso, à organização da rede assistencial e à continuidade do cuidado. Também se destacam registros sobre Assistência Farmacêutica, especialmente quanto à disponibilidade e dispensação de medicamentos, e sobre Vigilância em Saúde, com demandas relativas à vigilância epidemiológica, sanitária e ambiental.

No sistema E-OUV, que não contempla a classificação “solicitação”, as principais reclamações referem-se à marcação de exames e consultas, bem como ao acesso a medicamentos na Farmácia Cidadã. As reclamações constituem indicadores relevantes da qualidade e do funcionamento dos serviços de saúde, funcionando como um termômetro da experiência dos usuários. Por esse motivo, é fundamental que os gestores acompanhem esses relatos de forma sistemática, integrando-os aos mecanismos de participação e controle social, de modo a subsidiar decisões estratégicas voltadas à qualificação da gestão e à melhoria contínua da atenção à saúde no Espírito Santo.

Ações Propostas

A ampliação e o fortalecimento da rede de Ouvidorias do SUS no âmbito estadual constituem estratégia fundamental para ampliar a escuta qualificada dos usuários, possibilitando uma avaliação mais abrangente, sistemática e precisa dos serviços de saúde. Essa iniciativa contribui diretamente para o fortalecimento da participação social e do controle social sobre a gestão do Sistema Único de Saúde.

A capacitação contínua das equipes da Ouvidoria e das áreas envolvidas, especialmente quanto ao uso dos sistemas informatizados, é essencial para assegurar o correto registro e a adequada tipificação das manifestações. A qualificação desses registros possibilita a geração de relatórios analíticos por área técnica, subsidiando de forma mais eficiente a tomada de decisão por gestores e profissionais de saúde.

Recomenda-se, ainda, a continuidade e ampliação das pesquisas de satisfação nos serviços de saúde, utilizando instrumentos eletrônicos e físicos, de modo a ampliar o alcance da participação dos cidadãos e produzir informações estratégicas sobre a percepção dos usuários em relação ao atendimento recebido no SUS.

A implementação e o fortalecimento da Política de Humanização nos serviços da SESA devem ser compreendidos como eixo estruturante para a qualificação do atendimento, contribuindo para que as manifestações sejam reconhecidas como importantes instrumentos de aprimoramento das práticas, processos e serviços de saúde. Cada relato do cidadão representa uma fonte relevante de informação para a melhoria contínua do SUS, devendo ser devidamente valorizado e analisado.

Nesse contexto, torna-se fundamental sensibilizar e engajar a rede interna da SESA para que as manifestações registradas nas Ouvidorias sejam efetivamente utilizadas como subsídio para o planejamento, a avaliação e a qualificação das ações e serviços de saúde.

5.5.1.4 - Solicitações

As solicitações, embora possam refletir algum grau de insatisfação, caracterizam-se necessariamente como requerimentos de atendimento ou de acesso às ações e serviços de saúde. Ao receber uma manifestação, é essencial que a Ouvidoria verifique se o cidadão ainda necessita do insumo, procedimento ou atendimento mencionado. Caso a resposta seja

afirmativa, a manifestação deve ser registrada como solicitação no sistema **OuvidorSUS**, garantindo que as áreas técnicas responsáveis adotem as medidas corretivas ou preventivas necessárias e que o acompanhamento seja realizado de forma adequada.

No **sistema E-OUV**, não há a categoria de solicitação. Portanto, todos os dados e análises apresentados nesta seção referem-se exclusivamente ao **OuvidorSUS**, que permite o registro detalhado das demandas, a tipificação adequada e o monitoramento completo das solicitações, assegurando maior efetividade na gestão e acompanhamento das demandas da população.

Solicitações registradas no sistema OuvidorSUS em 2025

Tabela 15: Tipificação das Solicitações na Ouvidoria da SESA/ES, 2025

| SOLICITAÇÕES – OUVIDORSUS 2025 | |
|--|-------------|
| ASSUNTOS NÃO PERTINENTES | 108 |
| OUTROS ÓRGÃOS | 108 |
| ATENÇÃO À SAÚDE | 8180 |
| ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO | 25 |
| LEITE ARTIFICIAL | 11 |
| LEITE MATERNO | 1 |
| OUTROS ALIMENTOS | 4 |
| SUPLEMENTO ALIMENTAR | 2 |
| TERAPIA NUTRICIONAL | 7 |
| HOSPITALAR | |
| NUTRIÇÃO ENTERAL | 5 |
| NUTRIÇÃO PARENTERAL | 2 |
| ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA | 795 |
| "LEITE PÓ", MALTODEXTRINA/PROTEÍNA ISOLADA SOJA/OLEÍNA PALMA/, DIETÉTICO, NEUTRO, LACTENTES INTOLERANTES OU ALÉRGICOS AO LEITE VACA, NÃO CONTÉM LEITE/PRODUTOS LÁCTEOS E ISENTOS LACTOSE 380 G | 1 |
| ACESSÓRIO BOMBA INSULINA, CÂNULA INFUSÃO CERCA 10 MM, > POLÍMERO, C/ AGULHA INTRODUTORA | 1 |
| ACESSÓRIO BOMBA INSULINA, CÂNULA INFUSÃO CERCA 10 MM, POLÍMERO, C/ AGULHA INTRODUTORA | 3 |
| ACESSÓRIO BOMBA INSULINA, CONJUNTO ALIMENTAÇÃO, C/ PILHAS, ADAPTADOR, TAMPA E CHAVE | 1 |
| ACESSÓRIO BOMBA INSULINA, CONJUNTO DE INFUSÃO, POLÍMERO, CATÉTER CERCA 30 CM C/ CONECTOR LUER LOCK, C/ CÂNULA INFUSÃO CERCA 6 MM, SUPORTE, TAMPA E ADESIVO PROTETOR, P/ INSERÇÃO C/ APLICADOR | 15 |
| ACESSÓRIO BOMBA INSULINA, CONJUNTO DE INFUSÃO, POLÍMERO, CATÉTER CERCA 60 CM C/ CONECTOR LUER LOCK, C/ CÂNULA INFUSÃO CERCA 10 MM, SUPORTE, TAMPA E ADESIVO PROTETOR, P/ INSERÇÃO C/ APLICADOR | 10 |
| ACESSÓRIO BOMBA INSULINA, CONJUNTO DE INFUSÃO, POLÍMERO, CATÉTER CERCA 60 CM C/ CONECTOR LUER LOCK, C/ CÂNULA INFUSÃO CERCA 8 MM, SUPORTE, TAMPA E ADESIVO PROTETOR, P/ INSERÇÃO C/ APLICADOR | 1 |
| ACESSÓRIO BOMBA INSULINA, RESERVATÓRIO, POLIPROPILENO TRANSPARENTE, TIPO SERINGA CERCA 3 ML | 1 |
| ÁCIDO URSODESOXICÓLICO 150 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | 2 |
| ÁCIDO URSODESOXICÓLICO 300 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | 13 |

| | |
|---|---|
| ÁCIDO VALPRÓICO (VALPROATO DE SÓDIO) 50 MG/ML XAROPE 100 ML ELENCO ESTADUAL | 1 |
| ÁCIDO ZOLEDRÔNICO 4 MG PÓ LIOFILIZADO PARA SOLUÇÃO INJETÁVEL 5 ML | 3 |
| ÁCIDO ZOLEDRÔNICO 50 MCG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 100 ML ELENCO ESTADUAL | 1 |
| ADALIMUMABE 40 MG SOLUÇÃO INJETÁVEL ELENCO ESTADUAL | 2 |
| ALFAEPOETINA 40000 UI SERINGA 1 ML SOLUÇÃO INJETÁVEL COM SISTEMA DE APLICAÇÃO | 1 |
| ALIMENTO NUTRICIONALMENTE COMPLETO 1-10 ANOS, PROTEÍNA DO SORO DO LEITE, VITAMINAS, MINERAIS. ISENTO DE GLÚTEN E LACTOSE 400G | 1 |
| ALIMENTO NUTRICIONALMENTE COMPLETO PARA NUTRIÇÃO ENTERAL. PROTEÍNAS A BASE DE SORO DE LEITE, CASEINATOS DE CÁLCIO E SÓDIO. NÃO CONTÉM SACAROSE, FRUTOSE, LACTOSE E GLÚTEN. COM PERFIL LIPÍDICO DE ACORDO COM A ADA E AHA. 1L. | 2 |
| AMISSULPRIDA 200 MG COMPRIMIDO | 1 |
| AMOXICILINA + CLAVULANATO DE POTÁSSIO 500 MG + 125 MG COMPRIMIDO | 1 |
| APLICADOR PARA BOMBA DE INFUSÃO DE INSULINA | 1 |
| ARIPIRAZOL 10 MG COMPRIMIDO | 1 |
| ATORVASTATINA 20 MG COMP GRUPO 2 | 1 |
| ATORVASTATINA 40 MG COMP GRUPO 2 | 3 |
| ATORVASTATINA 40 MG COMP GRUPO 2 /CIPROFIBRATO 100mg COMPRIMIDO | 2 |
| ATORVASTATINA CÁLCICA 20 MG COMPRIMIDO | 1 |
| ATORVASTATINA CÁLCICA 40 MG COMPRIMIDO | 1 |
| AZACITIDINA 100 MG PÓ PARA SOLUÇÃO INJETÁVEL | 1 |
| BETAINTERFERONA 1A 44 MCG SOLUÇÃO INJETÁVEL COM SISTEMA DE APLICAÇÃO | 1 |
| BETAINTERFERONA 1B 9.600.000 UI PO LIOFILO PARA INJETÁVEL COM SISTEMA DE APLICAÇÃO | 1 |
| BISOPROLOL, FUMARATO 5 MG COMPRIMIDO | 1 |
| BOMBA DE INFUSÃO, POLICARBONATO, INFUSÃO ALVO CONTROLADA, 1000 A 9999 ML/H, ENTERAL/PARENTERAL, ALÇA PARA TRANSPORTE, TECLADO DE MEMBRANA, PROGRAMACÃO ML/H, GOTAS, VOLUME/TEMPO, ALARME, BATERIA RECARREGÁVEL | 1 |
| BOMBA DE INFUSÃO, POLICARBONATO, VOLUMÉTRICAS (LINEAR), 1000 A 9999 ML/H, ENTERAL/PARENTERAL, ALÇA PARA TRANSPORTE, TECLADO DE MEMBRANA, SENSOR DE PRESSÃO, PROGRAMACÃO ML/H, GOTAS, VOLUME/TEMPO, DOSE EM MG, MCG, MMOL E MEQ, | 2 |
| BOMBA INFUSÃO, SISTEMA INFUSÃO CONTÍNUA DE INSULINA, FORNECIMENTO PROGRAMADO, PORTÁTIL, MÍNIMA 0,1 U/H E MÁXIMA DE 25 U/H, BATERIA, ADAPTADOR, CHAVE BATERIA, TAMPA BATERIA, CONJUNTOS DE INFUSÃO E CARTUCHO PLÁSTICO 3,15 ML | 2 |
| BOSENTANA 62,5 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | 1 |
| BUPROPIONA, CLORIDRATO 150 MG COMPRIMIDO DE LIBERAÇÃO CONTROLADA | 1 |
| CABERGOLINA 0,5 MG COMP GRUPO 1.A | 1 |
| CALCITRIOL 0,25 MCG CÁPSULA ELENCO ESTADUAL | 2 |
| CANETA APLICADORA DE INSULINA | 1 |
| CARBAMAZEPINA 200 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL /AMITRIPTILINA, CLORIDRATO 25 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL /FENOBARBITAL 100 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | 1 |
| CARBONATO DE CÁLCIO (CÁLCIO ELEMENTAR) 500 MG COMPRIMIDO MASTIGÁVEL /DIPIRONA SÓDICA 500 MG COMPRIMIDO/ÁCIDO ACETILSALICÍLICO 100 MG TAMPONADO COMPRIMIDO | 1 |

| | |
|---|---|
| CARBONATO DE LÍTIO 300 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL /ÁCIDO VALPRÓICO (VALPROATO DE SÓDIO) 250 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | 1 |
| CARNITINA 1 G CÁPSULA | 1 |
| CARVEDILOL 12,5 MG COMPRIMIDO | 1 |
| CETOCONAZOL 2 % CREME 15 G | 1 |
| CICLOSPORINA 100 MG CÁPSULA ELENCO ESTADUAL | 4 |
| CICLOSPORINA 100 MG CÁPSULA ELENCO ESTADUAL /CICLOSPORINA 25 MG CÁPSULA ELENCO ESTADUAL /CICLOSPORINA 50 MG CÁPSULA ELENCO ESTADUAL | 1 |
| CICLOSPORINA 25 MG CÁPSULA ELENCO ESTADUAL | 1 |
| CICLOSPORINA 50 MG CÁPSULA ELENCO ESTADUAL | 3 |
| CIPROFIBRATO 100 mg COMPRIMIDO | 2 |
| CITRATO DE POTÁSSIO 540 MG COMPRIMIDO DE LIBERAÇÃO PROLONGADA | 1 |
| CLADRIBINA 1 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 10 ML | 1 |
| CLOBAZAM 20 MG MG COMPRIMIDO | 1 |
| CLONAZEPAM 2 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL /MAGNÉSIO, SULFATO 10 % SOLUÇÃO INJETÁVEL 10 ML /LOSARTANA POTÁSSICA 25 MG COMPRIMIDO/AMITRIPTILINA, CLORIDRATO 75 MG COMPRIMIDO | 1 |
| CLOZAPINA 100 MG COMP GRUPO 1.A/ZIPRASIDONA 40 MG CAP GRUPO 1.A/ZIPRASIDONA 80 MG CAP GRUPO 1.A/TOPIRAMATO 100 MG COMP GRUPO 2 | 1 |
| COLESTIRAMINA 4 G PÓ | 2 |
| DABIGATRANA, ETEXILATO 150 MG CÁPSULA | 1 |
| DAPAGLIFLOZINA 10 MG COMPRIMIDO DE LIBERAÇÃO CONTROLADA | 5 |
| DENOSUMABE 60 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 1 ML | 1 |
| DESMOPRESSINA, ACETATO 0,1 MG/ML SPRAY NASAL 2,5 ML ELENCO ESTADUAL | 1 |
| DOXAZOSINA, MESILATO 4 MG COMPRIMIDO/FINASTERIDA 5 MG COMPRIMIDO | 1 |
| DULOXETINA, CLORIDRATO 60 MG CÁPSULA | 1 |
| ELTROMBOPAG OLAMINA 50 MG COMPRIMIDO | 1 |
| ENOXAPARINA SÓDICA 100 MG SOLUÇÃO INJETÁVEL 1 ML | 1 |
| ENOXAPARINA SÓDICA 20 MG SOLUÇÃO INJETÁVEL 0,2 ML | 1 |
| ENOXAPARINA SÓDICA 40 MG SOLUÇÃO INJETÁVEL 0,4 ML ELENCO ESTADUAL | 1 |
| ENOXAPARINA SÓDICA 60 MG SOLUÇÃO INJETÁVEL 0,6 ML ELENCO ESTADUAL | 3 |
| ENOXAPARINA SÓDICA 80 MG SOLUÇÃO INJETÁVEL 0,8 ML | 1 |
| ESCOPOLAMINA, BUTILBROMETO + DIPIRONA SÓDICA 10 + 250 MG COMPRIMIDO | 1 |
| ETANERCEPTE 25 MG PÓ LIOF INJ (FR-AMP) GRUPO 1.A | 1 |
| EXTRATO MEDICINAL, ÓLEO DE CANABIDIOL 33,33 MG/ML SOLUÇÃO ORAL 30 ML ELENCO ESTADUAL | 2 |
| EXTRATO MEDICINAL, ÓLEO DE CANABIDIOL 100 MG/ML SOLUÇÃO ORAL 3 ML ELENCO ESTADUAL | 1 |
| EXTRATO MEDICINAL, ÓLEO DE CANABIDIOL 100 MG/ML SOLUÇÃO ORAL 60 ML ELENCO ESTADUAL | 1 |
| EZETIMIBA + SINVASTATINA 10 + 20 MG COMPRIMIDO | 2 |
| FENOBARBITAL 100 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | 2 |
| FENOBARBITAL 100 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 2 ML | 1 |
| FENOFIBRATO 200 MG CÁPSULA | 1 |
| FIBRINOLISINA + DESOXIRRIBONUCLEASE + CLORANFENICOL POMADA 10 G | 1 |
| FINGOLIMODE 0,5 MG CAP GRUPO 1.A | 1 |
| FINGOLIMODE,CLORIDRATO 0,5 MG CÁPSULA | 1 |
| FLUOXETINA, CLORIDRATO 20 MG CÁPSULA ELENCO ESTADUAL | 1 |
| FOSFATO DE POTÁSSIO, MONOBÁSICO E DIBÁSICO 2 MEQ/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 10 ML | 1 |

| | |
|---|----|
| FOSFATO DE SÓDIO MONOBÁSICO + FOSFATO DE SÓDIO DIBÁSICO 160 + 60 MG/ML ENEMA 125 ML | 1 |
| FUMARATO DE DIMETILA 120 MG COMP GRUPO 1.A | 1 |
| GABAPENTINA 400 MG CÁPSULA ELENCO ESTADUAL | 2 |
| GLICLAZIDA 30 MG COMPRIMIDO DE LIBERAÇÃO PROLONGADA | 1 |
| IMUNOGLOBULINA HUMANA, ANTIRÁBICA 2,5 UI PÓ LIOF INJ (AMP) 5 ML ELENCO ESTADUAL /SORO ANTI-RÁBICO SOLUÇÃO INJETÁVEL 5 ML | 1 |
| INFLIXIMABE 10 MG/ML PÓ LIOF INJ (FR-AMP) 10 ML GRUPO 1.A | 2 |
| INFLIXIMABE 100 MG PÓ LIOFILIZADO PARA SOLUÇÃO INJETÁVEL ELENCO ESTADUAL | 11 |
| INSULINA ANÁLOGA DE AÇÃO RÁPIDA 100 UI/ML TUBETE 3 ML GRUPO 1.A | 2 |
| INSULINA DEGLUDECA 100 UI/ML COM APLICADOR SOL INJ (AMP) | 2 |
| INSULINA DEGLUDECA 100 UI/ML INJ (FR) 3 ML ELENCO ESTADUAL | 2 |
| INSULINA GLARGINA 100 UI/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 3 ML ELENCO ESTADUAL | 1 |
| INSULINA HUMANA NPH 100 UI/ML SUSPENSÃO INJETÁVEL 3 ML | 1 |
| INSULINA NPH + REGULAR 70 % + 30 % 100 UI/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 3 ML/CLONAZEPAM 2 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL /FLUOXETINA, CLORIDRATO 20 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | 1 |
| ISOTRETINOÍNA 20 MG CAP GRUPO 2 | 1 |
| KIT DE INFUSÃO INFLIXIMABE, CONECTOR MULTIVIA EM Y, CLORETO DE SÓDIO, 0,9%, CATETER 22 OU 24 G, SWAB ANTISEPTICO E FAIXA ADESIVA | 1 |
| LACOSAMIDA 100 MG COMPRIMIDO DE LIBERAÇÃO CONTROLADA | 3 |
| LAMOTRIGINA 100 MG COMP GRUPO 2 | 2 |
| LAMOTRIGINA 100 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | 7 |
| LAMOTRIGINA 200 MG COMPRIMIDO | 1 |
| LANREOTIDA 120 MG SOL INJ (SER PREENC) GRUPO 1.B | 1 |
| LEFLUNOMIDA 20 MG COMP GRUPO 1.A | 1 |
| LEFLUNOMIDA 20 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | 1 |
| LEVETIRACETAM 100 MG/G SOLUÇÃO ORAL 300 ML | 2 |
| LEVETIRACETAM 100 MG/ML SOLUÇÃO ORAL 500 ML | 1 |
| LEVETIRACETAM 250 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | 1 |
| LEVETIRACETAM 500 MG COMPRIMIDO | 1 |
| LEVETIRACETAM 750 MG COMP ELENCO ESTADUAL | 4 |
| LEVETIRACETAM 750 MG COMP ELENCO ESTADUAL /LEVETIRACETAM 250 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | 1 |
| LEVODOPA + BENSERAZIDA 200 + 50 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | 1 |
| LEVODOPA + CARBIDOPA 200 + 50 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | 1 |
| LIRAGLUTIDA 6 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 3 ML | 2 |
| LIRAGLUTIDA 6 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 3 ML/ATORVASTATINA 40 MG COMP GRUPO 2 | 1 |
| LIRAGLUTIDA 6 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 3 ML/IVABRADINA, CLORIDRATO 5 MG COMPRIMIDO | 1 |
| LISDEXANFETAMINA, MESILATO 30 MG CÁPSULA | 3 |
| MEMANTINA, CLORIDRATO 10 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | 9 |
| MEMANTINA, CLORIDRATO 10 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL /RIVASTIGMINA 3 MG CAP GRUPO 1.A | 1 |
| MEPOLIZUMABE 100 MG | 1 |
| MESALAZINA 1 G PÓ | 1 |
| MESALAZINA 2 G PÓ | 1 |
| MESALAZINA 500 MG COMP GRUPO 2 | 1 |
| METILFENIDATO, CLORIDRATO 10 MG CÁPSULA ELENCO ESTADUAL | 3 |

| | |
|--|----|
| METILFENIDATO, CLORIDRATO 10 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | 2 |
| METILFENIDATO, CLORIDRATO 18 mg COMPRIMIDO | 1 |
| METILFENIDATO, CLORIDRATO 20 MG CÁPSULA ELENCO ESTADUAL | 4 |
| METILFENIDATO, CLORIDRATO 30 MG CAP LIBERAÇÃO CONTROLADA ELENCO ESTADUAL | 10 |
| METILFENIDATO, CLORIDRATO 36 MG COMPRIMIDO | 2 |
| METILFENIDATO, CLORIDRATO 54 MG COMPRIMIDO | 1 |
| MICOFENOLATO DE MOFETILA 500 MG COMP GRUPO 1.A | 6 |
| MICOFENOLATO DE MOFETILA 500 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | 14 |
| MICOFENOLATO DE SÓDIO 180 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | 2 |
| MICOFENOLATO DE SÓDIO 360 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | 1 |
| MOMETASONA, FUROATO + FORMOTEROL, FUMARATO 100 MCG + 50 MCG PÓ PARA INALAÇÃO ORAL 120 DOSES | 1 |
| NÃO LOCALIZADO | 17 |
| NICOTINA 14 MG ADESIVO TRANSDÉRMICO | 1 |
| NINTEDANIBE, SAL ESILATO 150 MG CAP | 2 |
| OFLOXACINO 400 MG COMPRIMIDO | 1 |
| OLANZAPINA 10 MG COMP GRUPO 1.A | 1 |
| OLANZAPINA 10 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | 7 |
| OMALIZUMABE 150 MG PÓ LIOFILIZADO PARA SOLUÇÃO INJETÁVEL ELENCO ESTADUAL | 17 |
| OXCARBAZEPINA 300 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | 1 |
| OXCARBAZEPINA 600 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | 10 |
| PALIPERIDONA 1,5 MG/ML SUSPENSÃO INJETÁVEL 1,5 ML | 1 |
| PALIPERIDONA 100 MG/ML SUSPENSÃO INJETÁVEL 0,5 ML ELENCO ESTADUAL | 1 |
| PALIPERIDONA 100 MG/ML SUSPENSÃO INJETÁVEL 0,75 ML ELENCO ESTADUAL | 1 |
| PALIVIZUMABE 100 MG/ML SOL INJ (FR-AMP) 1 ML | 1 |
| PEGVISOMANTO 10 MG PÓ LIOF INJ (AMP) | 1 |
| PEGVISOMANTO 15 MG PÓ LIOF INJ (AMP) | 1 |
| PEMBROLIZUMABE 25 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 4 ML | 2 |
| PIRFENIDONA 267MG CÁPSULA | 10 |
| PRAZICUANTEL 600 MG COMPRIMIDO | 1 |
| PREGABALINA 150 MG CÁPSULA | 4 |
| PREGABALINA 50MG CÁPSULA | 1 |
| PREGABALINA 75 MG CÁPSULA | 4 |
| QUETIAPINA 100 MG COMP GRUPO 1.A | 1 |
| QUETIAPINA 200 MG COMP GRUPO 1.A | 2 |
| QUETIAPINA 200 MG COMPRIMIDO DE LIBERAÇÃO PROLONGADA ELENCO ESTADUAL | 1 |
| QUETIAPINA 25 MG COMP GRUPO 1.A | 1 |
| QUETIAPINA 300 MG COMP GRUPO 1.A | 1 |
| RESINA COMPOSTA, TIPO FOTOPOLIMERIZÁVEL, TAMANHO PARTÍCULAS MICROHÍBRIDA, ASPECTO FÍSICO PASTOSA; A1 | 1 |
| RIBOCICLIBE 200 MG COMPRIMIDO | 3 |
| RIOCIGUATE 2,5 MG COMPRIMIDO | 2 |
| RISPERIDONA 1 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | 1 |
| RITUXIMABE 500 MG SOL INJ (FR-AMP) 50 ML GRUPO 1.A | 3 |
| RIVAROXABANA 15 MG COMPRIMIDO | 1 |
| RIVAROXABANA 20 MG COMPRIMIDO | 7 |
| RIVASTIGMINA 3 MG CAP GRUPO 1.A | 2 |

| | |
|---|------------|
| RIVASTIGMINA 6 MG CAP GRUPO 1.A | 1 |
| ROMOSOZUMABE (EVENITY) | 1 |
| SECUQUINUMABE 150 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL | 2 |
| SENSOR | 3 |
| SENSOR DE GLICOSE PARA CGMS | 8 |
| SENSOR OXIMETRIA, DE DEDO, PARA OXÍMETRO DE PULSO, PERMANENTE, PEDIÁTRICO, COMPATÍVEL COM APARELHO DIXTAL | 1 |
| SERTRALINA, CLORIDRATO 50 MG COMPRIMIDO ELENCO ESTADUAL | 1 |
| SIROLIMO 1 MG DRÁGEE ELENCO ESTADUAL | 2 |
| SOMATROPINA 12 UI PÓ LIOFILIZADO PARA SUSPENSÃO INJETÁVEL 2 ML ELENCO ESTADUAL | 3 |
| SOMATROPINA 12 UI SOL INJ OU PÓ LIOF INJ (FR-AMP) GRUPO 1.B | 1 |
| SOMATROPINA 12 UI SOLUÇÃO INJETÁVEL 1,5 ML | 5 |
| SOMATROPINA 4 UI PÓ LIOFILIZADO PARA SOLUÇÃO INJETÁVEL ELENCO ESTADUAL | 1 |
| TAFAMIDIS 20MG | 3 |
| TANSULOSINA, CLORIDRATO 0,4 MG COMPRIMIDO /DUTASTERIDA 0,5 MG COMPRIMIDO/NÃO LOCALIZADO | 1 |
| TERMÔMETRO CLÍNICO, PLÁSTICO, DIGITAL, 1 S, AURICULAR E TESTA, BATERIA, SENSOR INFRAVERMELHO, DESLIGA AUTOMÁTICO | 1 |
| TESTOSTERONA 20MG/ML INJ (FR) 110ML | 1 |
| TESTOSTERONA, SAL UNDECILATO 250 MG/ML AMP 4 ML | 1 |
| TOCILIZUMABE 20 MG/ML SOL INJ (FR-AMP) 4 ML GRUPO 1.A | 1 |
| TOCILIZUMABE 20 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 10 ML | 1 |
| TOPIRAMATO 100 MG COMP GRUPO 2 | 1 |
| TOXINA BOTULINICA TIPO A 100 U PÓ LIOF INJ (FR-AMP) GRUPO 1.A | 1 |
| TOXINA BOTULINICA TIPO A 500 U PÓ LIOF INJ (FR-AMP) GRUPO 1.A | 1 |
| TRAMADOL, CLORIDRATO 100 MG COMPRIMIDO | 1 |
| TRAMADOL, CLORIDRATO 50 MG CÁPSULA | 16 |
| TRAMADOL, CLORIDRATO 50 MG COMPRIMIDO | 7 |
| TRAMADOL, CLORIDRATO 50 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 1 ML | 1 |
| TRIMETAZIDINA 35 MG COMPRIMIDO | 1 |
| UBIDECARENONA (COENZIMA Q10) 200MG CÁPSULA /CARNITINA 200 MG/ML XAROPE 300 ML | 1 |
| UBIDECARENONA (COENZIMA Q10) 300 MG CÁPSULA | 1 |
| UPADACITINIBE 15 MG | 1 |
| USTEQUINUMABE 45 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 0,5 ML | 4 |
| USTEQUINUMABE 90 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 0,5 ML | 1 |
| VALSARTANA, ASSOCIADO AO SACUBITRIL 26 MG + 24 MG COMP | 1 |
| VALSARTANA, ASSOCIADO AO SACUBITRIL 103 MG + 97 MG COMPRIMIDO | 4 |
| VALSARTANA, ASSOCIADO AO SACUBITRIL 51 MG + 49 MG COMPRIMIDO | 1 |
| ZIPRASIDONA 40 MG CÁPSULA ELENCO ESTADUAL | 5 |
| ZIPRASIDONA 80 MG CAP GRUPO 1.A | 2 |
| ZIPRASIDONA 80 MG CÁPSULA ELENCO ESTADUAL | 2 |
| (vazio) | 321 |
| MEDICAMENTO NÃO ESPECIFICADO | 320 |
| PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL | 1 |
| FRALDA GERIÁTRICA | 1 |
| CARTÃO SUS | 29 |
| CADASTRAMENTO | 6 |

| | |
|---|------------|
| INFORMAÇÕES GERAIS | 10 |
| OUTROS | 12 |
| SEGUNDA VIA | 1 |
| CIRURGIA | 609 |
| APARELHO CIRCULATÓRIO | 19 |
| AMBULATORIAL OU HOSPITALAR | 10 |
| VARIZES | 8 |
| OUTRAS | 2 |
| HOSPITALAR | 9 |
| ANGIOPLASTIA | 9 |
| APARELHO DA VISÃO | 61 |
| AMBULATORIAL | 21 |
| BLEFAROPLASTIA | 18 |
| REFRATIVA | 3 |
| AMBULATORIAL OU HOSPITALAR | 33 |
| CATARATA (FACECTOMIA) | 23 |
| FOTOCOAGULAÇÃO A LASER | 4 |
| OUTRAS | 6 |
| HOSPITALAR | 7 |
| GLAUCOMA | 7 |
| APARELHO DIGESTIVO, ÓRGÃOS ANEXOS E PAREDE ABDOMINAL | 132 |
| HOSPITALAR | 132 |
| BARIÁTRICA | 90 |
| COLECISTECTOMIA (RETIRADA DA VESÍCULA) | 25 |
| HÉRNIA INGUINAL | 7 |
| HÉRNIA UMBILICAL | 6 |
| OUTRAS | 4 |
| APARELHO GENITURINÁRIO | 77 |
| AMBULATORIAL | 6 |
| POLIPECTOMIA VIDEOHISTEROSCÓPICA (RETIRADA DE PÓLIPO) | 6 |
| AMBULATORIAL OU HOSPITALAR | 20 |
| VASECTOMIA | 4 |
| NÃO ESPECIFICADA | 1 |
| OUTRAS | 15 |
| HOSPITALAR | 51 |
| REDESIGNAÇÃO SEXUAL NO SEXO MASCULINO | 1 |
| HISTERECTOMIA | 24 |
| LAQUEADURA | 5 |
| LITOTRIPSIA (TRATAMENTO PARA CÁLCULO RENAL) | 4 |
| PERINEOPLASTIA | 2 |
| PROSTATECTOMIA (RETIRADA TOTAL OU PARCIAL DA PRÓSTATA) | 15 |
| CIRURGIA NÃO ESPECIFICADA | 7 |
| AMBULATORIAL OU HOSPITALAR | 7 |
| GLÂNDULAS ENDÓCRINAS | 12 |
| HOSPITALAR | 12 |
| NÃO ESPECIFICADA | 4 |
| TIREOIDECTOMIA (RETIRADA DA TIREÓIDE) | 8 |
| MAMA | 17 |
| AMBULATORIAL OU HOSPITALAR | 5 |

| | |
|--|-----------|
| NÃO ESPECIFICADA | 1 |
| OUTRAS | 4 |
| HOSPITALAR | 12 |
| MASTECTOMIA | 2 |
| PLÁSTICA MAMÁRIA ESTÉTICA | 5 |
| PLÁSTICA MAMÁRIA NÃO ESTÉTICA | 3 |
| PLÁSTICA MAMÁRIA RECONSTRUTIVA PÓS MASTECTOMIA COM | |
| IMPLANTE DE PRÓTESE | 1 |
| PROCESSO TRANSEXUALIZADOR | |
| PLÁSTICA MAMÁRIA RECONSTRUTIVA BILATERAL INCLUINDO | |
| PRÓTESE MAMÁRIA | 1 |
| NEFROLOGIA | 14 |
| AMBULATORIAL OU HOSPITALAR | 14 |
| OBSTETRÍCIA | 4 |
| CURETAGEM PÓS-ABORTAMENTO OU PUERPERAL | 1 |
| PARTO CESARIANO | 3 |
| ODONTOLOGIA | 25 |
| BUCOMAXILOFACIAL | 22 |
| TRATAMENTO CIRÚRGICO DE CISTO DO COMPLEXO MAXILO- | |
| MANDIBULAR | 15 |
| TRATAMENTO CIRÚRGICO DE FÍSTULA | 2 |
| NÃO ESPECIFICADA | 2 |
| ORTOGNÁTICA | 2 |
| OUTRAS | 1 |
| CIRURGIA ORAL | 3 |
| IMPLANTE DENTÁRIO OSTEOINTEGRADO | 1 |
| REMOÇÃO DE DENTE RETIDO | 1 |
| TRATAMENTO CIRÚRGICO PERIODONTAL | 1 |
| ONCOLOGIA | 61 |
| ANAL | 6 |
| BEXIGA | 7 |
| CABEÇA | 1 |
| COLO DE ÚTERO | 4 |
| CÓLON E RETO | 4 |
| ESÔFAGO | 3 |
| ESTÔMAGO | 2 |
| FÍGADO | 1 |
| INTESTINO | 1 |
| MAMA | 1 |
| NÃO ESPECIFICADA | 4 |
| OLHO (RETINOBLASTOMA) | 1 |
| OUTRAS | 8 |
| PELE | 4 |
| PÊNIS | 1 |
| PRÓSTATA | 6 |
| PULMÃO | 2 |
| RIM | 1 |
| TESTÍCULO | 1 |
| TIREÓIDE | 1 |
| ÚTERO | 2 |

| | |
|---|-------------|
| OUTRAS CIRURGIAS | 36 |
| PELE, TECIDO SUBCUTÂNEO E MUCOSA | 1 |
| PLÁSTICA | 12 |
| REPARADORA | 7 |
| OUTRAS | 3 |
| GINECOMASTIA | 2 |
| DERMOLIPECTOMIA ABDOMINAL NÃO ESTÉTICA (PLÁSTICA | |
| ABDOMINAL) | 2 |
| SISTEMA OSTEOMUSCULAR | 74 |
| ARTROPLASTIA | 31 |
| ARTROSCOPIA | 15 |
| HÉRNIA MUSCULAR | 7 |
| NÃO ESPECIFICADA | 2 |
| OSTEOTOMIA | 4 |
| OUTRAS | 7 |
| TRATAMENTO CIRÚRGICO DE FRATURA - LUXAÇÃO | 8 |
| VIAS AÉREAS SUPERIORES, FACE, CABEÇA E PESCOÇO | 50 |
| AMIGDALECTOMIA (RETIRADA DAS AMÍGDALAS) | 14 |
| NÃO ESPECIFICADA | 24 |
| OUTRAS | 8 |
| RINOPLASTIA | 1 |
| SEPTOPLASTIA | 3 |
| CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO | 4506 |
| ALERGIA - IMUNOLOGIA | 24 |
| ANESTESIOLOGIA | 7 |
| ANGIOLOGIA | 44 |
| ATENDIMENTO DOMICILIAR | 5 |
| CARDIOLOGIA | 199 |
| CIRURGIA CARDIOVASCULAR | 8 |
| CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO | 8 |
| CIRURGIA GERAL | 447 |
| CIRURGIA PEDIÁTRICA | 1 |
| CIRURGIA PLÁSTICA | 10 |
| CIRURGIA VASCULAR | 19 |
| CLÍNICA MÉDICA | 10 |
| COLOPROCTOLOGIA | 37 |
| CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO NÃO ESPECIFICADO | 17 |
| DERMATOLOGIA | 119 |
| ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA | 144 |
| PROCESSO TRANSEXUALIZADOR | |
| TERAPIA HORMONAL | 3 |
| TRATAMENTO HORMONAL PRÉ-CIRÚRGICO | 1 |
| NÃO PREENCHIDO | 140 |
| FISIATRIA | 1 |
| FISIOTERAPIA | 90 |
| FONOAUDIOLOGIA | 21 |
| GASTROENTEROLOGIA | 87 |
| GENÉTICA MÉDICA | 7 |
| GERIATRIA | 7 |

| | |
|--|-------------|
| GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA | 114 |
| HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA | 18 |
| HEPATOLOGIA | 11 |
| INFECTOLOGIA | 8 |
| MASTOLOGIA | 22 |
| MEDICINA DO TRABALHO | 1 |
| MULTIDISCIPLINAR | 28 |
| TABAGISMO | 1 |
| DEPENDÊNCIA QUÍMICA | 1 |
| TRANSTORNO MENTAL | 26 |
| NEFROLOGIA | 43 |
| AMBULATORIAL | 25 |
| DIÁLISE | 2 |
| HEMODIÁLISE | 16 |
| NEUROCIRURGIA | 61 |
| NEUROLOGIA | 672 |
| NUTRIÇÃO | 1 |
| NUTROLOGIA | 1 |
| ODONTOLOGIA | 10 |
| CLÍNICA GERAL | 2 |
| ODONTOLOGIA - OUTRAS | 2 |
| ODONTOLOGIA NÃO ESPECIFICADA | 1 |
| ORTODONTIA | |
| APARELHO ORTODÔNTICO | 1 |
| PRÓTESE DENTÁRIA | 4 |
| OFTALMOLOGIA | 575 |
| ONCOLOGIA | 7 |
| QUIMIOTERAPIA | 2 |
| Não informado | 4 |
| RADIOTERAPIA | 1 |
| ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA | 515 |
| TRATAMENTO DE FRATURA | 84 |
| NÃO ESPECIFICADO | 431 |
| OTORRINOLARINGOLOGIA | 393 |
| OUTRAS CONSULTAS - ATENDIMENTOS - TRATAMENTOS | 81 |
| PEDIATRIA | 3 |
| PNEUMOLOGIA | 117 |
| PSICOLOGIA | 20 |
| PSIQUIATRIA | 202 |
| REUMATOLOGIA | 109 |
| UROLOGIA | 180 |
| AVALIACAO URODINAMICA COMPLETA | 8 |
| NÃO ESPECIFICADO | 172 |
| VISITA DOMICILIAR | 2 |
| ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF) | |
| EQUIPE | 1 |
| MÉDICO | 1 |
| DIAGNÓSTICO (EXAME) | 1356 |
| ANATOMIA PATOLÓGICA E CITOPATOLOGIA | 4 |

| | |
|--|------------|
| PAPANICOLAU | 2 |
| OUTROS | 2 |
| ANGIOLOGIA | 2 |
| CARDIOLOGIA | 37 |
| MONITORAMENTO DA PRESSÃO ARTERIAL | 3 |
| CATETERISMO | 13 |
| ELETROCARDIOGRAMA | 10 |
| MONITORAMENTO POR HOLTER | 4 |
| TESTE DE ESFORÇO E ERGOMÉTRICO | 5 |
| OUTROS | 2 |
| COLETA DE MATERIAL | 12 |
| BIÓPSIA - PUNÇÃO | 12 |
| ENDOSCOPIA | 279 |
| APARELHO DIGESTIVO | 249 |
| VIDEOLAPAROSCOPIA | 69 |
| COLANGIOPANCREATOGRÁFIA RETRÓGRADA | 2 |
| COLONOSCOPIA | 149 |
| ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA (ENDOSCOPIA DIGESTIVA ALTA) | 22 |
| LAPAROSCOPIA | 1 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| OUTROS | 5 |
| APARELHO GINECOLÓGICO | 16 |
| HISTEROSCOPIA | 13 |
| OUTROS | 1 |
| VIDEOLAPAROSCOPIA | 2 |
| APARELHO RESPIRATÓRIO | 12 |
| BRONCOSCOPIA | 2 |
| TRAQUEOSCOPIA | 2 |
| VIDEOLARINGOSCOPIA | 4 |
| OUTROS | 4 |
| APARELHO URINÁRIO | 1 |
| ENDOSCOPIA - OUTROS | 1 |
| GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA | 19 |
| COLPOSCOPIA | 18 |
| OUTROS | 1 |
| LABORATÓRIO CLÍNICO | 16 |
| MEDICINA NUCLEAR IN VIVO | 33 |
| APARELHO CARDIOVASCULAR | 22 |
| CINTILOGRAFIA | 21 |
| OUTROS | 1 |
| APARELHO DIGESTIVO | 2 |
| CINTILOGRAFIA | 1 |
| OUTROS | 1 |
| APARELHO ENDÓCRINO | 2 |
| CINTILOGRAFIA | 2 |
| APARELHO ESQUELÉTICO (OSSOS E ARTICULAÇÕES) | 2 |
| CINTILOGRAFIA | 2 |
| APARELHO GENITURINÁRIO | 1 |
| APARELHO RESPIRATÓRIO | 1 |

| | |
|---|------------|
| MEDICINA NUCLEAR EM VIVO - OUTROS | 1 |
| CINTILOGRAFIA | 1 |
| MEDICINA NUCLEAR IN VIVO - NÃO ESPECIFICADO | 2 |
| CINTILOGRAFIA | 2 |
| NEUROLOGIA | 119 |
| VIDEOENCEFALOGRAMA | 18 |
| POLISSONOGRAMA | 40 |
| ELETROENCEFALOGRAMA | 8 |
| ELETROMIOGRAMA | 23 |
| ELETRONEUROMIOGRAMA | 28 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| OUTROS | 1 |
| OFTALMOLOGIA | 108 |
| BIOMETRIA ULTRASSÔNICA (ECOBIMETRIA) | 7 |
| CAMPIMETRIA | 22 |
| ELETRORETINOGRAMA | 2 |
| FUNDOSCOPIA (FUNDO DE OLHO) | 2 |
| MAPEAMENTO DE RETINA | 18 |
| NÃO ESPECIFICADO | 2 |
| OUTROS | 8 |
| RETINOGRAMA | 18 |
| TOMOGRAMA DE CORÊNCA ÓPTICA | 26 |
| TONOMETRIA (AFERIÇÃO DA PRESSÃO INTRA-OCULAR) | 2 |
| TOPOGRAFIA COMPUTADORIZADA | 1 |
| OTORRINOLARINGOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA | 20 |
| AUDIOMETRIA | 19 |
| OUTROS | 1 |
| OUTROS DIAGNÓSTICOS (EXAMES) | 45 |
| RADIOLOGIA | 35 |
| CABEÇA E PESCOÇO | 1 |
| RADIOGRAFIA | 1 |
| CINTURA ESCAPULAR E MEMBROS SUPERIORES | 5 |
| RADIOGRAFIA | 5 |
| CINTURA PÉLVICA E MEMBROS INFERIORES | 13 |
| DENSITOMETRIA ÓSSEA | 6 |
| OUTROS | 1 |
| RADIOGRAFIA | 6 |
| COLUNA VERTEBRAL | 4 |
| RADIOGRAFIA | 4 |
| TÓRAX E MEDIASTINO | 4 |
| MAMOGRAFIA | 2 |
| OUTROS | 1 |
| RADIOGRAFIA | 1 |
| VASOS SANGUÍNEOS E LINFÁTICOS | 8 |
| ANGIOGRAFIA | 3 |
| AORTOGRAFIA | 2 |
| ARTERIOGRAFIA | 3 |
| RESSONÂNCIA MAGNÉTICA | 278 |
| ABDÔMEN, PELVE E MEMBROS INFERIORES | 36 |

| | |
|---|------------|
| CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL | 186 |
| NÃO ESPECIFICADO | 38 |
| TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES | 18 |
| TOMOGRAFIA | 72 |
| ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES | 13 |
| CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL | 37 |
| NÃO ESPECIFICADO | 8 |
| TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES | 14 |
| ULTRASSONOGRAFIA | 277 |
| DEMAIS SISTEMAS | 164 |
| ECODOPPLER TRANSCRANIANO | 5 |
| ULTRASSONOGRAFIA DE ABDÔMEN SUPERIOR | 7 |
| ULTRASSONOGRAFIA DE ABDÔMEN TOTAL | 35 |
| ULTRASSONOGRAFIA DE APARELHO URINÁRIO | 1 |
| ULTRASSONOGRAFIA DE ARTICULAÇÃO | 31 |
| ULTRASSONOGRAFIA DE GLOBO OCULAR | 3 |
| ULTRASSONOGRAFIA DE MAMA BILATERAL | 24 |
| ULTRASSONOGRAFIA DE PRÓSTATA | 21 |
| ULTRASSONOGRAFIA DE TIREÓIDE | 3 |
| ULTRASSONOGRAFIA DE TÓRAX | 2 |
| ULTRASSONOGRAFIA OBSTÉTRICA | 4 |
| ULTRASSONOGRAFIA OBSTÉTRICA COM DOPPLER COLORIDO E | |
| PULSADO | 3 |
| ULTRASSONOGRAFIA PÉLVICA | 7 |
| ULTRASSONOGRAFIA TRANSVAGINAL | 18 |
| SISTEMA CIRCULATÓRIO | 79 |
| ECOCARDIOGRAFIA DE ESTRESSE | 22 |
| ECOCARDIOGRAFIA TRANSESOFÁGICA | 9 |
| ECOCARDIOGRAFIA TRANSTORÁCICA | 27 |
| ULTRASSONOGRAFIA DOPPLER COLORIDO DE VASOS (ECODOPPLER) | 17 |
| ULTRASSONOGRAFIA DOPPLER DE FLUXO OBSTÉTRICO | 4 |
| ULTRASSONOGRAFIA - NÃO ESPECIFICADO | 9 |
| ULTRASSONOGRAFIA - OUTROS | 25 |
| INTERNAÇÃO | 13 |
| INTERNAÇÃO CLÍNICA | 12 |
| DEPENDÊNCIA QUÍMICA | |
| INTERNAÇÃO INVOLUNTÁRIA - COMPULSÓRIA | 4 |
| INTERNAÇÃO VOLUNTÁRIA | 2 |
| HOSPITALAR | |
| LEITO EM AMBIENTE HOSPITALAR | 2 |
| PSIQUIATRIA | |
| INTERNAÇÃO INVOLUNTÁRIA - COMPULSÓRIA | 2 |
| INTERNAÇÃO VOLUNTÁRIA | 2 |
| INTERNAÇÃO DOMICILIAR | 1 |
| JUDICIALIZAÇÃO NO SUS | 26 |
| PEMBROLIZUMABE 25 MG/ML SOLUÇÃO INJETÁVEL 4 ML | 1 |
| RIVAROXABANA 20 MG COMPRIMIDO | 1 |
| (vazio) | 24 |
| CIRURGIA | 1 |

| | |
|--|------------|
| IMUNOBIOLOGICOS | |
| VACINA | |
| FEBRE AMARELA | 1 |
| GRIPE - INFLUENZA | 2 |
| OUTRAS VACINAS | 3 |
| PNEUMOCÓCICA 10V (CONJUGADA) | 1 |
| INTERNAÇÃO | 1 |
| PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS | 15 |
| PRÓTESE | 9 |
| APARELHO - BALÃO DE O2 - CPAP | 3 |
| APARELHO AUDITIVO | 1 |
| AUXILIAR DA RESPIRAÇÃO (BALÃO DE O2 - CPAP) | 1 |
| FRALDA DESCARTÁVEL | 1 |
| PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS | 264 |
| ÓCULOS | 93 |
| APARELHO AUDITIVO | 78 |
| CADEIRA DE RODAS | 35 |
| BOMBA DE INFUSÃO DE INSULINA | 15 |
| PRÓTESE | 8 |
| ÓRTESE | 6 |
| BOLSA DE COLOSTOMIA - OSTOMIA - UROSTOMIA | 4 |
| SONDA - EQUIPO - FRASCO | 4 |
| CAMA HOSPITALAR | 3 |
| GLICOSÍMETRO | 3 |
| MATERIAL PARA ASSEPSIA E CURATIVO (GAZE, ESPARADRAPO, ATADURA, COMPRESSA, ETC) | 3 |
| OUTROS PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS | 3 |
| APARELHO - BALÃO DE O2 - CPAP | 2 |
| BATERIA PARA CADEIRA DE RODAS MOTORIZADA | 2 |
| CANETA PARA APLICAÇÃO DE INSULINA | 2 |
| AGULHA | 1 |
| CADEIRA PARA BANHO | 1 |
| LENTE DE CONTATO | 1 |
| REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO | 302 |
| PRONTUÁRIO | 228 |
| LAUDO | 16 |
| RESULTADO DE EXAME | 12 |
| ATESTADO MÉDICO | 10 |
| CÓPIA DE RESULTADO EXAMES | 10 |
| OUTROS | 10 |
| CARTÃO DE VACINAÇÃO | 4 |
| DECLARAÇÃO DE ÓBITO | 3 |
| ENCAMINHAMENTO MÉDICO | 3 |
| RECEITA MÉDICA | 3 |
| CADERNETA DE SAÚDE DA GESTANTE | 2 |
| RELATÓRIO MÉDICO | 1 |
| TECNOLOGIAS EM SAÚDE | 1 |
| IMUNOBIOLOGICOS | |
| VACINA | 1 |

| | |
|--|------------|
| TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE | 226 |
| LEITOS - ENTRE ESTABELECIMENTOS | 55 |
| NÃO ESPECIFICADA | 2 |
| OUTRAS | 168 |
| UTI - CTI - ENTRE ESTABELECIMENTOS | 1 |
| TRANSPLANTE DE ÓRGÃOS, TECIDOS E CÉLULAS | 6 |
| CÓRNEA | 3 |
| OUTROS | 1 |
| MEDULA ÓSSEA | 1 |
| RIM | 1 |
| TRANSPORTE SANITÁRIO | 9 |
| AMBULANCHA | 2 |
| AMBULÂNCIA | 3 |
| CARRO | 3 |
| MICRO-ÔNIBUS - VAN | 1 |
| TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO (TFD) | 6 |
| CONCESSÃO DO BENEFÍCIO | 6 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 7 |
| ATENDIMENTO | 7 |
| SAMU | |
| CENTRAL DE REGULAÇÃO | 1 |
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE | 6 |
| CONTROLE SOCIAL | 1 |
| CONSELHOS DE SAÚDE | 1 |
| GESTÃO | 261 |
| AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE | 4 |
| PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DAS AÇÕES DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE | 3 |
| PROGRAMA TELESSAÚDE BRASIL REDES | 1 |
| AUTORIZAÇÃO DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR (AIH) | 1 |
| CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE - CNES | 3 |
| CENTRAL DE REGULAÇÃO | 1 |
| COMUNICAÇÃO | 5 |
| E-MAIL - PORTAL - TELEFONE | 2 |
| ENTREVISTAS - PALESTRAS | 2 |
| PUBLICAÇÃO - MATERIAL INFORMATIVO | 1 |
| CRENCIAMENTO | 1 |
| DADOS E INFORMAÇÕES | 14 |
| CENTROS DE REFERÊNCIA PARA TRATAMENTO DE DOENÇAS | 4 |
| OUTROS | 6 |
| PESQUISAS DESENVOLVIDAS PELO MINISTÉRIO DA SAÚDE | 2 |
| PRODUÇÃO DE MEDICAMENTOS - VACINAS | 1 |
| TEMPO DE ESPERA PARA CIRURGIAS - TRATAMENTOS | 1 |
| ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE | 45 |
| ACOMPANHANTE PARA A MULHER | 1 |
| ACOMPANHANTE PARA GESTANTES | 3 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 2 |
| (vazio) | 1 |
| ACOMPANHANTE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA | 1 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 1 |

| | |
|--|-----------|
| ALIMENTAÇÃO PARA O ACOMPANHANTE | 1 |
| CIRURGIA | 2 |
| CANCELAMENTO - SUSPENSÃO | 1 |
| REMARCAÇÃO | 1 |
| ENDEREÇO - TELEFONE | 8 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 6 |
| (vazio) | 2 |
| ESPAÇO FÍSICO | 3 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 1 |
| (vazio) | 2 |
| MATERIAL DE USO CONTÍNUO - PERMANENTE - EQUIPAMENTO | 6 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 4 |
| (vazio) | 2 |
| OUTROS | 3 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 1 |
| (vazio) | 2 |
| ROTINAS - PROTOCOLOS | 17 |
| ALTA MÉDICA | 1 |
| ATENDIMENTO RESTRITO | 1 |
| INFORMAÇÕES SOBRE O PACIENTE | |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 3 |
| NÃO ESPECIFICADO | 4 |
| OUTROS | 2 |
| TRABALHO EM EQUIPE | |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 4 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| TRATAMENTO COM OUTRO PROFISSIONAL | 1 |
| FINANCEIRO | 20 |
| FATURAMENTO | 1 |
| LICITAÇÃO | 1 |
| PAGAMENTO | 8 |
| FORNECEDOR - PRESTADOR DE SERVIÇO | 5 |
| REEMBOLSO | 3 |
| REPASSE DE VERBA | 10 |
| AÇÃO - PROGRAMA | 7 |
| EMENDA PARLAMENTAR | 1 |
| PESQUISA, PROJETO, EVENTO | 2 |
| OUVIDORIA DO SUS | 3 |
| ACESSO À OUVIDORIA | 1 |
| TELEFONE | 1 |
| RESPOSTA À MANIFESTAÇÃO | 1 |
| SISTEMA DE INFORMAÇÃO | 1 |
| LOGIN - SENHA | 1 |
| QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO | 99 |
| AGENTE DE ENDEMIAS | 1 |
| ASSISTENTE SOCIAL | 5 |
| ATENDENTE - TELEATENDENTE DE OUVIDORIA | 1 |
| BIOMÉDICO | 3 |
| ENFERMEIRO | 2 |

| | |
|--|-----------|
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE | 1 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 1 |
| EQUIPE | 59 |
| ADMINISTRATIVO - GERENCIAL | 9 |
| AMBULATÓRIO OU HOSPITAL | 48 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 1 |
| EQUIPE ADMINISTRATIVA | 2 |
| FUNCIONÁRIOS DA SECRETARIA DE SAÚDE | 1 |
| MÉDICO | 1 |
| OUTROS | 1 |
| RECEPCIONISTA - ATENDENTE | 23 |
| ADMINISTRATIVO - GERENCIAL | 1 |
| AMBULATÓRIO OU HOSPITAL | 20 |
| CONDUTA PROFISSIONAL | 8 |
| SAÚDE BUCAL | 4 |
| NÃO ESPECIFICADO | 8 |
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE | 1 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 1 |
| REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO | 2 |
| OUTROS | 1 |
| PROCESSO JUDICIAL | 1 |
| TRABALHADOR EM SAÚDE | 55 |
| AGENDA | 1 |
| SECRETÁRIO DO MINISTÉRIO DA SAÚDE | 1 |
| DECLARAÇÃO - CERTIDÃO | 8 |
| AGENTE DE ENDEMIAS | 1 |
| AGENTE INDÍGENA DE SAÚDE | 1 |
| NÃO ESPECIFICADO | 6 |
| EXONERAÇÃO - DEMISSÃO | 1 |
| PAGAMENTO | 14 |
| APOSENTADORIA | 3 |
| OUTROS | 1 |
| REAJUSTE SALARIAL | 9 |
| REMUNERAÇÃO | 1 |
| PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS | 1 |
| SECRETÁRIO ESTADUAL DE SAÚDE | 1 |
| PROVIMENTO | 27 |
| CONCURSO PÚBLICO - PROCESSO SELETIVO | 22 |
| AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE | 1 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 1 |
| NÃO ESPECIFICADO | 20 |
| CONTRATAÇÃO | 3 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 1 |
| NÃO ESPECIFICADO | 2 |
| NUTRICIONISTA | 1 |
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE INDÍGENA | 1 |
| OUTROS | 1 |
| RESIDÊNCIA - ESTÁGIO PROFISSIONAL | 3 |

| | |
|--|------------|
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 1 |
| NÃO ESPECIFICADO | 2 |
| TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO - TFD | 7 |
| FUNCIONAMENTO, LEGISLAÇÃO | 2 |
| TRANSPORTE DO PACIENTE | 5 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 1 |
| ORIENTAÇÕES EM SAÚDE | 1 |
| SAÚDE DO IDOSO | 1 |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE | 105 |
| SAÚDE DO TRABALHADOR | 1 |
| SITUAÇÃO DE SAÚDE DO TRABALHADOR | 1 |
| AGROTÓXICOS | 1 |
| VIGILÂNCIA AMBIENTAL | 3 |
| QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO | 2 |
| CONSUMO DE ÁGUA | |
| ÁGUA CONTAMINADA | 1 |
| INFORMAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DA ÁGUA | 1 |
| SAÚDE DE POPULAÇÕES EXPOSTAS A SUBSTÂNCIAS QUÍMICAS | 1 |
| EMISSÃO E LIBERAÇÃO DE RESÍDUOS QUÍMICOS | |
| ÁGUA, AR E OU SOLO | 1 |
| VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA | 9 |
| AGENTE DE ENDEMIAS | 1 |
| VISITA DO AGENTE | 1 |
| ANIMAL SILVESTRE - DOMÉSTICO | 1 |
| DOENÇA - AGRAVO DE NOTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA | 2 |
| FEBRE MACULOSA | 1 |
| INTOXICAÇÃO EXÓGENA (POR SUBSTÂNCIAS QUÍMICAS) | 1 |
| IMUNOBOLÓGICOS | 5 |
| VACINA | 5 |
| HEPATITE B | 1 |
| OUTRAS VACINAS | 3 |
| VARICELA (CATAPORA) | 1 |
| VIGILÂNCIA SANITÁRIA | 92 |
| NÃO INFORMADO | 1 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| TIRZEPATIDA (MOUNJARO) | 2 |
| OUTROS ESTABELECIMENTOS | 2 |
| (vazio) | 89 |
| ALIMENTOS - BEBIDAS | 2 |
| ABATEDOURO | 1 |
| OUTROS ESTABELECIMENTOS | 1 |
| ALVARÁ SANITÁRIO - LICENÇA DE FUNCIONAMENTO | 18 |
| ANIMAIS EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA | 2 |
| FISCALIZAÇÃO | 2 |
| SERVIÇOS DE INTERESSE À SAÚDE | 2 |
| ALBERGUE - CASA DE APOIO - CENTRO DE ACOLHIDA | 1 |
| MAQUIAGEM DEFINITIVA | 1 |
| SERVIÇOS DE SAÚDE | 62 |
| CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL - CAPS | 1 |

| | |
|---|-------------|
| CLÍNICA MÉDICA | 1 |
| ESTABELECIMENTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE | 3 |
| HOME CARE - ATENDIMENTO DOMICILIAR | 1 |
| INSTITUIÇÃO DE LONGA PERMANÊNCIA PARA IDOSOS/ASILOS | 1 |
| OUTROS SERVIÇOS DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM | 1 |
| SERVIÇOS DE DIAGNÓSTICO POR REGISTRO GRÁFICO (ECOCARDIOGRAMA E ELETROENCEFALOGRAMA) | 4 |
| SERVIÇOS DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL | 30 |
| SERVIÇOS DE RAIOS - X | 1 |
| SERVIÇOS DE RESSONÂNCIA MAGNÉTICA | 4 |
| SERVIÇOS DE TERAPIA RENAL SUBSTITUTIVA (HEMODIÁLISE/TRANSPLANTE RENAL) | 1 |
| SERVIÇOS DE TERAPIAS ALTERNATIVAS | 12 |
| SERVIÇOS DE VACINAÇÃO E IMUNIZAÇÃO HUMANA | 2 |
| TAXAS - MULTAS | 1 |
| NÃO PREENCHIDO | 16 |
| TOTAL GERAL | 8672 |

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Janeiro 2026.

Legenda:

| Classificação das Manifestações - Solicitações e Total Geral | |
|---|--|
| ASSUNTO | |
| <u>Subassunto nível 1</u> | |
| Subassunto nível 2 | |
| Subassunto nível 3 | |
| Medicamento | |

Em 2025, as principais solicitações registradas na Ouvidoria referiram-se a cirurgias, mantendo padrão semelhante aos anos anteriores, além de consultas e tratamentos diretamente relacionados ao tamanho das filas de espera. Outros temas recorrentes incluíram diagnósticos, transferências de pacientes, medicamentos, resultados de exames, prontuários e produtos de saúde, como aparelhos auditivos, entre outros.

Crie A análise detalhada das solicitações possibilita identificar demandas urgentes e prioritárias, subsidiando ações estratégicas para redução de filas, melhoria do atendimento e qualificação dos serviços, contribuindo para a eficiência do SUS e o fortalecimento da participação social.

Ações Propostas

O desenvolvimento de uma política de humanização deve ser encarado como um elemento transversal a todas as ações propostas neste relatório, permeando tanto a gestão das demandas quanto o planejamento estratégico dos serviços de saúde.

Existe a necessidade de melhorar o acesso (quantitativo) de determinadas consultas e exames, porém é necessário desenvolver a rede e verificar se os encaminhamentos aos especialistas são realmente necessários ou se a atenção primária consegue absorver tais atendimentos (em algumas ocasiões).

Outra forma seria a qualificação do processo de regulação com melhorias nos sistemas informatizados, permite otimizar o encaminhamento de pacientes, assegurar dados consistentes e gerar informações estratégicas para a gestão.

Ampliar a atenção primária (sugestão) representa uma oportunidade de ampliar a capacidade de atendimento dentro da rede do SUS, reduzindo filas e melhorando a resolutividade dos serviços. Nesse contexto, é essencial que a Ouvidoria do SUS seja descentralizada, alcançando municípios e serviços com maior demanda, ao mesmo tempo em que promove divulgação e orientação à população sobre os serviços disponíveis.

Por fim, os dados coletados pela Ouvidoria do SUS devem ser incorporados ao planejamento estratégico das áreas da SESA, permitindo que informações sobre demandas, insatisfação e necessidades dos usuários subsidiem decisões, contribuindo para a melhoria contínua da gestão, a eficiência dos serviços e a humanização do atendimento.

5.5.1.5 - Elogios

Os elogios apresentam pontos positivos, satisfação, reconhecimento de boas práticas dentro do Sistema Único de Saúde. Essas manifestações para a Ouvidoria e para a administração pública representam avaliações positivas de práticas, ações e serviços de saúde, permitindo identificar experiências exitosas e consolidar modelos de atendimento eficazes.

É preciso que os elogios sejam identificados (autor do elogio), pois isso possibilita que as ações sejam formalmente reconhecidas e valorizadas pela gestão da SESA.

O registro e a análise sistemática dos elogios não apenas fortalecem a cultura de valorização e motivação dos profissionais, mas também alimentam o planejamento estratégico da SESA, oferecendo dados concretos sobre o desempenho positivo dos serviços e indicando caminhos para a qualificação contínua da atenção à saúde no Espírito Santo.

Elogios registrados no sistema OuvidorSUS em 2025

Tabela 16: Tipificação dos Elogios na Ouvidoria da SESA/ES, 2025

| ELOGIOS – SISTEMA OUVIDORSUS 2024 | |
|--|-------------|
| GESTÃO | 1185 |
| ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE | 4 |

| | |
|---|-------------|
| ESPAÇO FÍSICO | 2 |
| MATERIAL DE USO CONTÍNUO - PERMANENTE - EQUIPAMENTO | 1 |
| OUTROS | 1 |
| OUTROS | 1 |
| QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO | 1180 |
| ASSISTENTE SOCIAL | 71 |
| BIOMÉDICO | 33 |
| CONDUTOR - MOTORISTA | 2 |
| ENFERMEIRO | 3 |
| EQUIPE | 594 |
| EQUIPE ADMINISTRATIVA | 1 |
| FUNCIONÁRIOS DA SECRETARIA DE SAÚDE | 1 |
| MÉDICO | 37 |
| NÃO ESPECIFICADO | 20 |
| OUTROS | 4 |
| RECEPCIONISTA - ATENDENTE | 414 |
| (vazio) | 3 |
| TOTAL GERAL | 1188 |

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Janeiro de 2026.

Legenda:

| |
|--|
| Classificação das Manifestações – ELOGIOS e Total Geral |
| ASSUNTO |
| Subassunto nível 1 |
| Subassunto nível 2 |
| Subassunto nível 3 |

Elogios registrados no sistema E-OUV em 2025

Tabela 17: Tipificação dos Elogios na Ouvidoria da SESA/ES, 2025 – SISTEMA E-OUV

| ELOGIOS – E-OUV 2025 | |
|--|---------------------|
| Assunto | Quantitativo |
| Saúde Pública | 14 |
| Hospitais | 11 |
| Ações Afirmativas | 9 |
| Assistência À Saúde | 7 |
| Atendimento Em Posto, Órgão Ou Unidade | 7 |
| Servidor Público | 6 |
| Marcação De Exames E/Ou Consultas | 5 |
| Farmácia Cidadã | 3 |
| Qualidade de atendimento | 3 |
| Serviços de Saúde ofertados | 3 |
| Banco De Sangue | 2 |
| Conduta De Servidor Público Ou Militar | 2 |
| Exoneração De Servidor Público | 2 |
| Ouvidoria | 2 |
| Trabalho | 2 |
| Andamento de Manifestação/Processo | 1 |
| CONSULTA PÚBLICA | 1 |

| | |
|---|-----------|
| Medicamentos Na Rede Sus | 1 |
| Recursos Humanos | 1 |
| Samu - Serviço De Atendimento Móvel De Urgência | 1 |
| TOTAL GERAL | 83 |

Fonte: Sistema E-OUV, Janeiro 2026.

Em 2025, observou-se aumento expressivo no número de elogios registrados, especialmente no sistema OuvidorSUS, que contabilizou 1.188 manifestações positivas. Esse crescimento está diretamente relacionado à implementação e consolidação do Projeto de Pesquisa de Satisfação dos Usuários do SUS, que ampliou significativamente os canais de escuta, o alcance das avaliações e a participação dos cidadãos nos serviços de saúde.

A pesquisa de satisfação possibilitou maior estímulo ao registro de manifestações positivas, favorecendo a identificação de boas práticas, o reconhecimento do trabalho das equipes e a valorização dos serviços prestados pela SESA/ES. Nesse contexto, os elogios concentram-se majoritariamente no eixo Gestão, com destaque para a Qualidade do Atendimento e do Serviço Prestado, evidenciando o impacto positivo do projeto na percepção dos usuários quanto ao acolhimento, à atenção e à postura profissional das equipes de saúde.

Destacam-se, ainda, os elogios direcionados às equipes multiprofissionais, recepcionistas/atendentes, assistentes sociais e médicos, reforçando que a humanização do atendimento e a escuta qualificada são fatores determinantes para a satisfação do usuário e para o fortalecimento da confiança no SUS.

Foi observado, no sistema E-OUV, o registro de elogios anônimos, muitas vezes recebidos de forma simultânea, possivelmente relacionados a denúncias previamente registradas ou enviados pelo próprio(a) denunciado(a). Nesses casos, é fundamental realizar análises criteriosas, verificando padrões de envio e autenticidade, para garantir que os dados utilizados na avaliação da gestão sejam confiáveis e consistentes.

Ações Propostas

Considerando o aumento expressivo no número de elogios registrados em 2025, especialmente no sistema OuvidorSUS, recomenda-se manter, ampliar e institucionalizar o Projeto de Pesquisa de Satisfação dos Usuários do SUS, reconhecendo-o como ferramenta estratégica de escuta qualificada e de fortalecimento da gestão participativa. Os resultados positivos evidenciam que a ampliação dos canais de participação contribui significativamente para o

reconhecimento das boas práticas, da humanização do atendimento e do desempenho das equipes de saúde. Propõe-se, nesse sentido, a ampliação gradual da pesquisa de satisfação para outros serviços e níveis de atenção, bem como o fortalecimento de sua divulgação junto aos usuários, de modo a estimular o registro consciente e qualificado das manifestações, incluindo elogios, sugestões e reclamações.

Ressalta-se, ainda, a iniciativa da Ouvidoria da SESA de encaminhar, no mês do trabalhador (outubro), declarações de recebimento de elogios aos serviços e profissionais reconhecidos, como estratégia de valorização institucional, incentivo à qualificação das práticas e fortalecimento do reconhecimento dos bons serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde no Espírito Santo.

Providenciar o registro do(a) autor(a) do elogio, uma vez que, em muitos casos na SESA foi possível verificar que os elogios eram anônimos para beneficiar serviços, pessoas, práticas comumente reclamadas no âmbito da Ouvidoria.

Por fim, destaca-se a necessidade de qualificar a tipificação das manifestações nos sistemas informatizados, considerando que a padronização e a correta classificação interferem diretamente na confiabilidade dos dados, na qualidade dos relatórios gerenciais e na consolidação das informações da Rede de Ouvidorias do SUS.

5.5.1.6 - Sugestões

As sugestões constituem manifestações voltadas à proposição de melhorias ao Sistema Único de Saúde, refletindo ideias, expectativas e demandas dos cidadãos no âmbito coletivo. Elas podem abranger desde questões administrativas até aspectos relacionados às práticas, ações e serviços prestados pelo SUS, contribuindo para o aprimoramento contínuo da gestão e da qualidade da atenção à saúde.

Para facilitar o registro e a participação da população, diversos serviços, como as Farmácias Cidadãs e hospitais, foram equipados com caixas de manifestação e banners informativos sobre o atendimento da Ouvidoria. Essa estratégia permitiu que os cidadãos encaminhassem suas sugestões diretamente, promovendo maior interação com os serviços e garantindo que essas contribuições fossem recebidas, registradas e analisadas de forma sistemática, fortalecendo a transparência, o controle social e o aprimoramento das políticas e práticas implementadas pelo SUS.

Sugestões registradas no sistema OuvidorSUS em 2025

Tabela 18: Tipificação das sugestões na Ouvidoria da SESA/ES, 2025.

| SUGESTÕES – OUVIDORSUS 2024 | |
|--|------------------|
| ASSUNTOS NÃO PERTINENTES | <u>2</u> |
| OUTROS ÓRGÃOS | <u>2</u> |
| ATENÇÃO À SAÚDE | <u>4</u> |
| CARTÃO SUS | <u>1</u> |
| OUTROS | 1 |
| CIRURGIA | <u>1</u> |
| ONCOLOGIA | |
| MAMA | 1 |
| CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO | <u>1</u> |
| ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA | 1 |
| DIAGNÓSTICO (EXAME) | <u>1</u> |
| OFTALMOLOGIA | |
| RETINOGRAFIA | 1 |
| GESTÃO | <u>6</u> |
| COMUNICAÇÃO | <u>1</u> |
| CAMPANHA - MATERIAL INFORMATIVO | 1 |
| ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE | <u>1</u> |
| ROTINAS - PROTOCOLOS | 1 |
| FINANCEIRO | <u>1</u> |
| REPASSE DE VERBA | |
| PESQUISA, PROJETO, EVENTO | 1 |
| QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO | <u>2</u> |
| EQUIPE | |
| AMBULATÓRIO OU HOSPITAL | 1 |
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE | 1 |
| TRABALHADOR EM SAÚDE | <u>1</u> |
| PROVIMENTO | |
| CONCURSO PÚBLICO - PROCESSO SELETIVO | 1 |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE | <u>1</u> |
| VIGILÂNCIA SANITÁRIA | <u>1</u> |
| SERVIÇOS DE SAÚDE | |
| ESTABELECIMENTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE | 1 |
| TOTAL GERAL | <u>13</u> |

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Janeiro 2026

Legenda:

| Classificação das Manifestações – Sugestões e Total |
|--|
| Assunto |
| Subassunto nível 1 |
| Subassunto nível 2 |
| Subassunto nível 3 |

Sugestões registradas no sistema E-OUV em 2025

Tabela 19: Tipificação dos Sugestões na Ouvidoria da SESA/ES, 2025 – SISTEMA E-OUV

| SUGESTÕES – SISTEMA E-OUV 2025 | |
|---|--------------|
| Assunto | Quantitativo |
| Ações De Governo | 1 |
| Ambulâncias | 2 |
| Assistência À Saúde | 2 |
| Banco De Sangue | 1 |
| Direitos Humanos | 1 |
| Estágio | 1 |
| Farmácia Cidadã | 4 |
| Hospitais | 5 |
| Marcação De Exames E/Ou Consultas | 13 |
| Ouvidoria | 1 |
| Pne - Portador De Necessidade Especial | 1 |
| Processo Seletivo Simplificado | 1 |
| Propaganda/Campanha educativa e governamental | 1 |
| Qualidade Da Água | 1 |
| Qualidade de atendimento | 1 |
| Saúde Pública | 7 |
| Serviços de Saúde ofertados | 1 |
| Servidor Público | 1 |
| Vacinação | 1 |
| TOTAL GERAL | 46 |

Fonte: Sistema E-OUV, Janeiro 2026

No ano de 2025 recebemos sugestões voltadas à gestão, qualidade do atendimento, atenção à saúde e vigilância em saúde, abordando temas como melhoria de rotinas e protocolos, fortalecimento da comunicação institucional, campanhas informativas, organização dos serviços de saúde, concursos públicos e provimento de trabalhadores. Observa-se que as manifestações refletem percepções diretas dos usuários sobre oportunidades de aperfeiçoamento dos fluxos assistenciais e administrativos.

Ao analisar as manifestações, os gestores das áreas correspondentes recebem indicativos claros sobre as expectativas e necessidades da população, podendo avaliar a viabilidade de implementação das sugestões e incorporar melhorias que qualifiquem o atendimento, aumentem a resolutividade dos serviços e promovam a satisfação dos usuários do SUS no Espírito Santo.

Ações Propostas

Ampliar canais de acesso à Ouvidoria é fundamental para consolidar o diálogo entre a comunidade e a gestão, fortalecendo a participação social e garantindo que a população possa

contribuir de forma efetiva para o aprimoramento do Sistema Único de Saúde. Nesse sentido, a implementação de caixas de sugestões físicas, formulários digitais e pesquisas de satisfação permite captar de maneira sistemática demandas, elogios e propostas de melhoria.

Estruturar a rede de recebimento de manifestações (caixas de manifestação) garantindo que todas as informações sejam centralizadas e disponibilizadas em banco de dados acessível a toda a rede de Ouvidorias da SESA. Essa organização possibilita a análise integrada das sugestões, permitindo identificar tendências, demandas recorrentes e oportunidades de melhoria nos serviços prestados.

As áreas técnicas devem avaliar a pertinência da sugestão para o coletivo (Sistema Único de Saúde) na implementação dos serviços. Essa análise orienta decisões estratégicas, subsidiando a implementação de ações que qualifiquem processos, aprimorem serviços e fortaleçam a gestão participativa, assegurando que a voz da população seja efetivamente incorporada à gestão da saúde no Espírito Santo.

5.5.1.7 – Comunicação de Irregularidade

As comunicações de irregularidades são denúncias registradas de forma anônima no sistema **OuvidorSUS**, constituindo um instrumento estratégico de controle social e fiscalização das ações e serviços de saúde. Esse mecanismo permite que os cidadãos relatem situações de não conformidade, desvios ou falhas na prestação dos serviços, garantindo sigilo e segurança aos denunciante, ao mesmo tempo em que fornece subsídios valiosos para os gestores públicos. Dessa forma, é possível identificar problemas estruturais, falhas operacionais ou desvios de conduta, subsidiando a implementação de medidas corretivas e preventivas, aprimorando a qualidade dos serviços, promovendo transparência na gestão e fortalecendo a confiança da população no Sistema Único de Saúde.

Tabela 19: Tipificação das Comunicações de Irregularidades na Ouvidoria da SESA/ES, 2025

| COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES – SISTEMA OUVIDORSUS 2025 | |
|---|-----------|
| ASSUNTOS NÃO PERTINENTES | 20 |
| OUTROS ÓRGÃOS | 20 |
| ATENÇÃO À SAÚDE | 11 |
| ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA | 3 |
| EXTRATO MEDICINAL, DELTA-9-TETRAHIDRO CANABINOL (THC) + CANABIDIOL 27 MG/ML + 25 MG/ML SPRAY ORAL 10 ML ELENCO ESTADUAL | 1 |
| MICOFENOLATO DE SÓDIO 360 MG COMP GRUPO 1.A | 1 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| CONSULTA - ATENDIMENTO - TRATAMENTO | 4 |
| CIRURGIA GERAL | 1 |
| INFECTOLOGIA | 1 |

| | |
|--|-------------------|
| OFTALMOLOGIA | 1 |
| VISITA DOMICILIAR | |
| AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE | 1 |
| <u>DIAGNÓSTICO (EXAME)</u> | <u>1</u> |
| ENDOSCOPIA | |
| APARELHO DIGESTIVO | 1 |
| <u>PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS</u> | <u>1</u> |
| CADEIRA DE RODAS | 1 |
| <u>REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO</u> | <u>1</u> |
| ATESTADO MÉDICO | 1 |
| <u>TRANSPORTE SANITÁRIO</u> | <u>1</u> |
| AMBULANCIA | 1 |
| <u>GESTÃO</u> | <u>156</u> |
| <u>AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE</u> | <u>1</u> |
| PROGRAMA NACIONAL DE APOIO À ATENÇÃO DA SAÚDE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA (PRONAS - PCD) | 1 |
| <u>DADOS E INFORMAÇÕES</u> | <u>1</u> |
| QUANTIDADE DE EQUIPAMENTOS | 1 |
| <u>ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE</u> | <u>10</u> |
| ESPAÇO FÍSICO | 2 |
| MATERIAL DE USO CONTÍNUO - PERMANENTE - EQUIPAMENTO | 1 |
| OUTROS | |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 1 |
| ROTINAS - PROTOCOLOS | |
| HORÁRIO DE VISITA | 1 |
| TRABALHO EM EQUIPE | 4 |
| TRATAMENTO COM OUTRO PROFISSIONAL | 1 |
| <u>FINANCEIRO</u> | <u>11</u> |
| REPASSE DE VERBA | |
| AÇÃO - PROGRAMA | 10 |
| OUTROS | 1 |
| <u>LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES</u> | <u>2</u> |
| <u>OUTROS</u> | <u>1</u> |
| <u>QUALIDADE DO ATENDIMENTO - SERVIÇO PRESTADO</u> | <u>78</u> |
| ASSISTENTE SOCIAL | 14 |
| ADMINISTRATIVO - GERENCIAL | 5 |
| AMBULATÓRIO OU HOSPITAL | 9 |
| ATENDENTE - TELEATENDENTE DE OUVIDORIA | 3 |
| ADMINISTRATIVO - GERENCIAL | 2 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| AUXILIAR DE ENFERMAGEM | 1 |
| POLO BASE I | |
| <u>SAÚDE INDÍGENA</u> | <u>1</u> |
| DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE | 2 |
| AMBULATÓRIO OU HOSPITAL | 1 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 1 |
| ENFERMEIRO | 1 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| EQUIPE | 37 |

| | |
|---|-----------|
| ADMINISTRATIVO - GERENCIAL | 11 |
| AMBULATÓRIO OU HOSPITAL | 26 |
| EQUIPE ADMINISTRATIVA | 1 |
| MÉDICO | 1 |
| NÃO ESPECIFICADO | 1 |
| RECEPCIONISTA - ATENDENTE | 16 |
| TÉCNICO EM ENFERMAGEM | 1 |
| <u>TRABALHADOR EM SAÚDE</u> | 50 |
| DESVIO ÉTICO | 6 |
| ASSISTENTE SOCIAL | 1 |
| AUXILIAR DE ENFERMAGEM | 2 |
| ENFERMEIRO | 1 |
| OUTROS | 1 |
| TÉCNICO EM ENFERMAGEM | 1 |
| EXCESSO DE CARGA HORÁRIA | 1 |
| AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE | 1 |
| IRREGULARIDADES | 8 |
| AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE | 1 |
| NÃO PREENCHIDO | 7 |
| NOMEAÇÃO | 1 |
| PAGAMENTO | 19 |
| OUTROS | 1 |
| REAJUSTE SALARIAL | 18 |
| PROVIMENTO | 15 |
| CONCURSO PÚBLICO - PROCESSO SELETIVO | |
| AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE | 1 |
| URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 1 |
| (vazio) | 10 |
| CONTRATAÇÃO | 1 |
| ENFERMEIRO | 2 |
| <u>TRANSPORTE</u> | 1 |
| <u>VIOLÊNCIA NO SUS</u> | 1 |
| EQUIPE | 1 |
| ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF) | 1 |
| <u>VIGILÂNCIA EM SAÚDE</u> | 40 |
| <u>VIGILÂNCIA AMBIENTAL</u> | 1 |
| SAÚDE DE POPULAÇÕES EXPOSTAS A POLUENTES ATMOSFÉRICOS | 1 |
| EXPOSIÇÃO HUMANA | 1 |
| <u>VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA</u> | 2 |
| APLICAÇÃO DE INSETICIDA - FUMACÊ | 1 |
| DADOS E INFORMAÇÕES | 1 |
| DOENÇAS - AGRAVOS | 1 |
| <u>VIGILÂNCIA SANITÁRIA</u> | 37 |
| NÃO INFORMADO | 5 |
| DROGARIA - FARMÁCIA SEM MANIPULAÇÃO | 2 |
| INDÚSTRIA - FABRICANTE | 3 |
| NÃO LOCALIZADO | 1 |
| DROGARIA - FARMÁCIA SEM MANIPULAÇÃO | 1 |
| SUPLEMENTO DE VITAMINAS E MINERAIS DE A A ZINCO, CENTRUM DE A A Z | 1 |

| | |
|---|------------|
| INDÚSTRIA - FABRICANTE | 1 |
| (vazio) | 30 |
| ALIMENTOS - BEBIDAS | |
| BAR - RESTAURANTE - LANCHONETE | 5 |
| INDÚSTRIA - FABRICANTE | 4 |
| SUPERMERCADO - MERCADO - HIPERMERCADO | 1 |
| ALVARÁ SANITÁRIO - LICENÇA DE FUNCIONAMENTO | 2 |
| COSMÉTICOS (COSMÉTICOS, PRODUTOS DE HIGIENE, PERFUME) | |
| ATACADISTA - DISTRIBUIDORA | 1 |
| INDÚSTRIA - FABRICANTE | 3 |
| FISCALIZAÇÃO | 2 |
| INFRAÇÕES SANITÁRIAS | 1 |
| MEDICAMENTOS | |
| SERVIÇOS DE TRANSPORTE | 1 |
| PRODUTOS FUMÍGENOS DERIVADOS OU NÃO DO TABACO | 1 |
| OUTROS ESTABELECIMENTOS | 1 |
| PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS | 1 |
| INDÚSTRIA - FABRICANTE | 1 |
| RESÍDUOS SÓLIDOS | 1 |
| LIXO | 1 |
| SERVIÇOS DE INTERESSE À SAUDE | 1 |
| OUTROS ESTABELECIMENTOS | 1 |
| SERVIÇOS DE SAÚDE | 6 |
| ESTABELECIMENTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE | 1 |
| HOSPITAL | 2 |
| OUTROS ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE | 1 |
| SERVIÇOS DE TERAPIAS ALTERNATIVAS | 1 |
| UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE - UBS/UBASF | 1 |
| (vazio) | 2 |
| TOTAL GERAL | 229 |

Fonte: Sistema OuvidorSUS, Fevereiro 2026

Legenda:

| Classificação das Manifestações – Sugestões e Total | |
|--|--|
| Assunto | |
| Subassunto nível 1 | |
| Subassunto nível 2 | |
| Subassunto nível 3 | |
| Medicamento | |

No ano de 2025, foram registradas 229 comunicações de irregularidades na Ouvidoria da SESA/ES por meio do Sistema OuvidorSUS. A análise da tipificação evidencia que a maior concentração das manifestações esteve relacionada à gestão, com destaque para temas relacionados a pagamento e reajuste salarial, provimento e contratação, ações e programas de saúde, repasse de recursos financeiros e rotinas institucionais, refletindo preocupações dos cidadãos e trabalhadores quanto à regularidade administrativa e ao cumprimento de direitos.

Outro grupo de relevância foram as demandas de vigilância em saúde, voltadas, em sua maioria, à vigilância sanitária, especialmente no que diz respeito à irregularidades em estabelecimentos, alimentos, cosméticos, indústrias, alvarás sanitários, infrações sanitárias e fiscalização, além de registros na Vigilância Epidemiológica e Ambiental.

Ações Propostas

Implementar capacitações contínuas para profissionais que atuam na linha de frente do atendimento (recepcionistas, técnicos e administrativos), com foco em humanização, comunicação e acolhimento.

Ampliar mecanismos de avaliação periódica da satisfação dos usuários, integrando ao Projeto de Pesquisa de Satisfação dos Usuários, metodologia NPS (Net Promoter Score) da SESA.

Reforçar as ações de educação permanente sobre ética e conduta profissional, promovendo uma cultura organizacional alinhada aos princípios de respeito, responsabilidade e transparência.

6. Sigilo e Anonimato

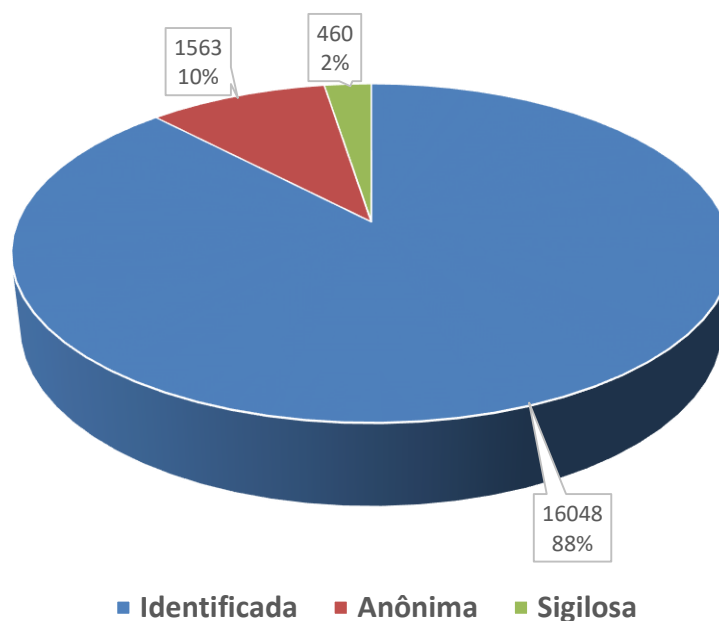
Ao entrar em contato com a Ouvidoria da SESA, os cidadãos podem solicitar sigilo (apenas a ouvidoria tem a informação sobre o cidadão, garantindo proteção de dados sensíveis em casos como denúncias e reclamações) ou anonimato (não há registro de qualquer informação pessoal do manifestante, resguardando completamente a identidade do usuário).

É importante mencionar que manifestações de Solicitação necessitam do nome do paciente/solicitante e cartão SUS para que as áreas técnicas de regulação e assistência farmacêutica possam tratar e processar adequadamente os dados, garantindo a efetividade do atendimento.

Opinamos sobre a necessidade do nome do cidadão que registra o elogio, inibindo potenciais problemas já dialogados neste relatório como auto elogio e satisfação sobre serviços comumente reclamados.

No ano de 2024, no sistema OuvidorSUS e sistema E-OUV, foram registradas 401 manifestações sigilosas e 1563 anônimas. As demais (10681) foram identificadas (nome).

Manifestações Sigilosas e Anônimas



Fonte: Sistema OuvidorSUS e E-OUV, Janeiro 2026

7. Tempo de Resposta

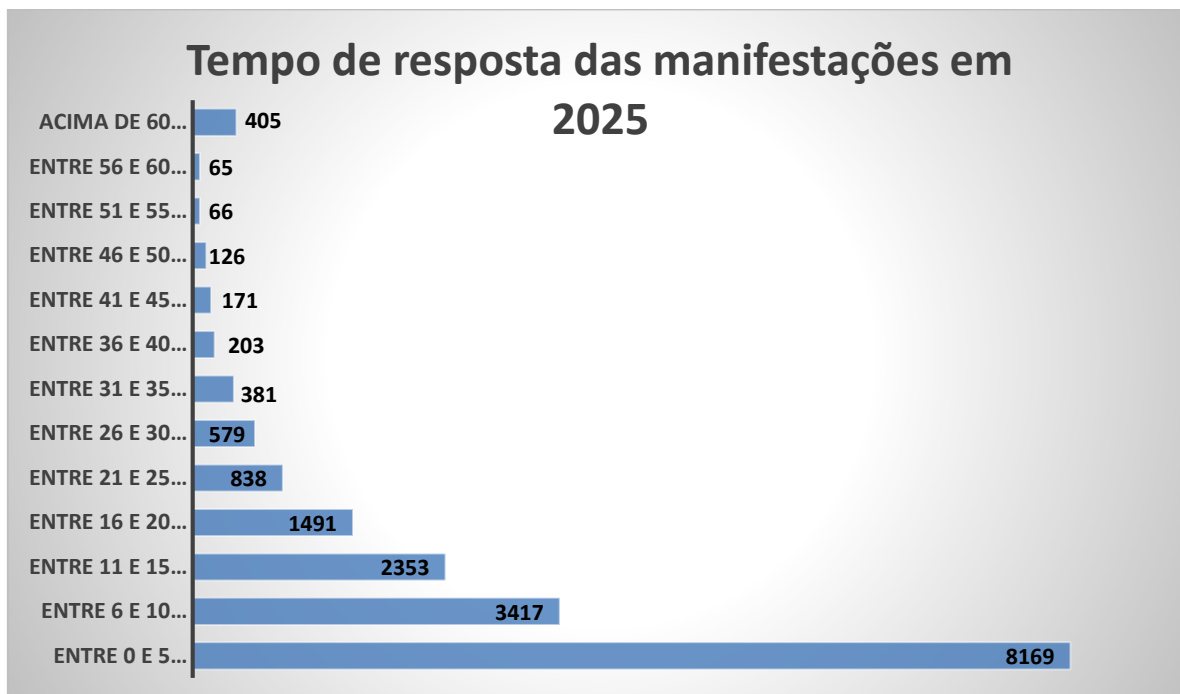
O tempo de resposta no sistema OuvidorSUS depende também de outros entes. Por exemplo: a Ouvidoria SESA conclui a manifestação para a Ouvidoria-Geral do SUS, dependendo desta do fechamento da manifestação. Em relação à SESA consideramos a conclusão para a Ouvidoria-Geral ou outras ouvidoria da rede como finalização da responsabilidade SESA, porém para levantar esses dados no banco demandaria grande trabalho técnico.

O tempo de resposta das manifestações registradas no sistema OuvidorSUS depende, em muitos casos, de interações com outros entes e instâncias da rede de Ouvidorias do SUS. Por exemplo, a Ouvidoria da SESA conclui o tratamento de uma manifestação e encaminha o caso para a Ouvidoria-Geral do SUS; a finalização efetiva da manifestação, contudo, depende do fechamento registrado por esse órgão.

No âmbito da SESA, considera-se que a manifestação é concluída e a responsabilidade da Ouvidoria estadual é encerrada a partir do momento em que o processo é encaminhado à Ouvidoria-Geral ou a outras unidades da rede. No entanto, o levantamento de dados precisos sobre a conclusão completa das manifestações no banco de dados nacional demandaria trabalho técnico significativo, dada a necessidade de acompanhamento integrado entre diferentes sistemas e órgãos.

Essa interdependência evidencia que a eficiência no tempo de resposta depende não apenas da agilidade da Ouvidoria SESA, mas também da coordenação e integração com as demais Ouvidorias da rede nacional, reforçando a necessidade de aperfeiçoamento dos sistemas informatizados, da padronização de processos e da comunicação entre os entes envolvidos.

Gráfico 2. Tempo de resposta no sistema E-OUV, 2025



Fonte: Sistema OuvidorSUS e E-OUV, Fevereiro 2025.

Na data de extração dos dados, a maioria das manifestações obteve resposta em até 15 dias, totalizando 13939 registros, correspondendo a 76,31% do total de manifestação registrada, o que demonstra eficiência operacional e agilidade na condução dos processos da Ouvidoria. No ano de 2025 identificamos manifestações com tempo de resposta acima de 60 dias – 405 manifestações.

Nos casos de informação (L.A.I.), o prazo máximo de resposta, pela lei, é de 30 dias (considerando a prorrogação). Nos demais casos, aplicamos a Lei 13.460/2017 e legislações estaduais, possibilitando o tempo de resposta total de até 60 dias (considerando prorrogação). Nesse sentido, é necessário trabalhar a rede interna da SESA para o cumprimento da legislação em relação aos prazos, sensibilizando cada área técnica, quanto à importância do cumprimento rigoroso dos prazos legais, além de uma capacitação contínua das equipes, assegurando que processos, fluxos e normas legais sejam compreendidos e aplicados de forma uniforme. Essas medidas são fundamentais para garantir a conformidade legal, a eficiência administrativa e a credibilidade da Ouvidoria, fortalecendo a confiança dos cidadãos no Sistema Único de Saúde e consolidando a participação social como instrumento de aprimoramento da gestão pública em

saúde.

8. Projeto de Implantação de Pesquisa de Satisfação do Usuário do SUS no Espírito Santo

Iniciamos o Projeto Implantação de Pesquisa de Satisfação do Usuário no SUS – instituído através da PORTARIA ICEPI Nº06-R, DE 17 DE OUTUBRO DE 2023. A implantação da pesquisa para medir a satisfação dos usuários e pacientes com os atendimentos prestados pelo Sistema Único de Saúde no Espírito Santo (SUS) tem foco no respeito e cumprimento à legislação brasileira, para avaliação dos serviços, mas principalmente promover a melhoria contínua dos processos. A Melhoria Contínua é uma prática que as empresas adotam quando buscam ininterruptamente aperfeiçoar seus produtos, serviços e processos. Ela consiste na análise detalhada dos processos internos procurando quais atividades podem ser melhoradas, desse modo, busca encontrar onde estão as ineficiências, gargalos, atrasos e desperdícios para serem cortados.

A consolidação das ações do projeto pode resultar em aumento e qualificação do acesso aos serviços de saúde, além de colaborar com a mudança da cultura organizacional pela prática da melhoria contínua dos processos de trabalho, otimização dos recursos e qualidade da assistência à saúde, garantindo sua utilização pelos órgãos e instituições como forma de monitoramento e melhoria no SUS.

O programa tem como objetivo geral implantar pesquisa de satisfação nos serviços de atenção à saúde - SESA (vinculados, contratualidades e próprios) e na atenção primária dos municípios Capixabas para obtenção de dados sobre as práticas, ações e serviços de saúde com foco no monitoramento, avaliação, redução de custos, segurança assistencial, gestão de riscos e melhoria contínua do SUS Capixaba.

Como objetivos específicos do projeto, podemos citar:

- a Coleta de Dados de Satisfação do Usuário: tanto nos serviços de atenção à saúde vinculados à SESA quanto na atenção primária dos municípios capixabas; Elaboração de notas técnicas e pesquisas para a tomada de decisão informada;
- Monitoramento e Avaliação Contínua: permitindo a avaliação constante do desempenho do SUS capixaba;
- Identificação de Áreas de Melhoria: A análise dos resultados das pesquisas identificará áreas específicas em que os serviços de saúde podem ser aprimorados, contribuindo para a melhoria da qualidade e eficácia dos serviços prestados;

- **Redução de Custos:** A identificação de práticas e processos ineficientes poderá levar à redução de custos na prestação de serviços de saúde, otimizando o uso dos recursos disponíveis;
- **Segurança Assistencial:** O projeto poderá contribuir para a promoção da segurança dos pacientes, identificando eventuais problemas na prestação de cuidados de saúde e tomando medidas para mitigar riscos;
- **Fomento da utilização de Soluções Inovadoras:** com foco na melhoria da experiência do usuário, o que poderá incluir a implementação de novas tecnologias e práticas de atendimento;
- **Transferência de Tecnologia:** A transferência de tecnologia resultante do projeto permitirá que as melhores práticas identificadas sejam compartilhadas entre os diferentes serviços de saúde e municípios, promovendo uma maior uniformidade na qualidade dos cuidados;
- **Educação Permanente em Saúde:** para capacitar profissionais de saúde na prestação de cuidados de alta qualidade e na promoção da satisfação do usuário;
- **Melhoria Contínua do SUS:** promovendo uma melhor experiência para os usuários e garantindo a eficácia e eficiência dos serviços de saúde.

9. Eventos

No exercício de 2025, a Ouvidoria do SUS/SESA manteve participação ativa em espaços estratégicos de gestão, controle social e qualificação das políticas públicas de saúde. Destaca-se a participação nas reuniões da Comissão Intergestores Regional (CIR), Comissão Intergestores Bipartite (CIB) e do Conselho de Secretarias Municipais de Saúde (COSEMS), além da apresentação anual de dados e informações ao Conselho Estadual de Saúde (CES/ES), fortalecendo a transparência, a participação social e o controle social no âmbito do SUS Capixaba.

Ressalta-se, ainda, a participação mensal no CES/ES, no qual a Ouvidoria representa a Secretaria de Estado da Saúde (SESA/ES), contribuindo de forma contínua para os processos deliberativos e de acompanhamento das políticas públicas de saúde.

No âmbito do fortalecimento da rede de ouvidorias, destaca-se a atuação da Ouvidoria do SUS/SESA na implantação e implementação de ouvidorias municipais, bem como na capacitação de ouvidores locais para utilização do sistema OuvidorSUS e qualificação do atendimento às demandas dos usuários. Essas ações contribuíram para a ampliação e o fortalecimento da Rede de Ouvidorias do SUS no Estado, promovendo maior capilaridade, resolutividade e integração entre os entes federativos.

No âmbito nacional, houve participação no Encontro Nacional da Ouvidoria-Geral do SUS

(ENOUVSUS 2025), realizado entre os dias 19 e 21 de março de 2025, no Centro Internacional de Convenções do Brasil (CICB), em Brasília/DF. O evento teve como foco a discussão das propostas oriundas das Oficinas e Seminários Regionais realizados em 2024, voltadas à construção da Política Nacional de Ouvidorias do SUS (PNO/SUS), do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS (SNO/SUS) e ao fortalecimento da Rede Nacional de Ouvidorias do SUS (RNO/SUS). Na ocasião, o projeto “Pesquisa de Satisfação dos Usuários do SUS”, desenvolvido em parceria com o ICEPI, foi selecionado como Boa Prática em Ouvidoria no SUS, sendo divulgado nos totens e nos anais do evento.

A Ouvidoria também participou do evento “Ouvidoria Day 2025”, com o tema “Ouvidoria como ferramenta de participação”, em comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor, realizado no Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo.

Houve participação em todas as prestações de contas do Secretário de Estado da Saúde junto à Assembleia Legislativa do Estado do Espírito Santo, reforçando o compromisso com a transparência e a accountability institucional.

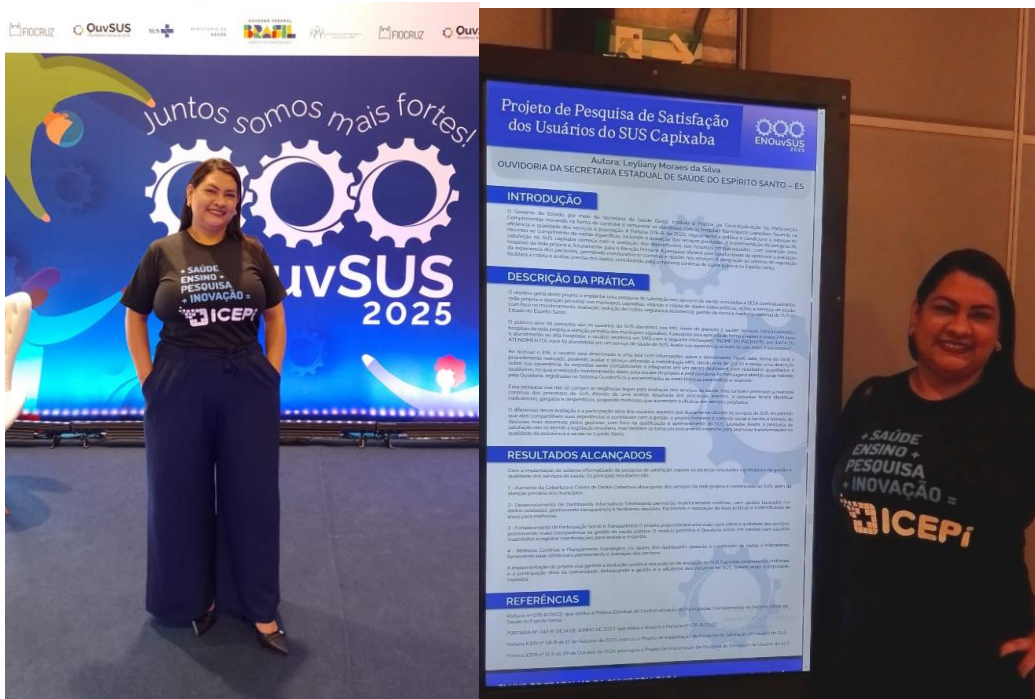
Participação na 5ª Conferência Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora.

Participação no 3º Simpósio de Inovação e Gestão na Saúde - SIGS. O evento contou com a presença de autoridades públicas federais e estaduais, pesquisadores e representantes do setor privado e público capixaba e de outros estados para debater soluções de gestão em saúde. A abordagem foi ampla, com mesas-redondas que abordaram temas desde o uso de inteligência artificial até projetos de gestão de pessoas.

Registra-se, ainda, a participação no 12º Congresso Brasileiro Médico-Jurídico da Saúde (COMEDJUS) e no evento “20 anos de transformações e história: o Programa de Gestão Documental do Estado do Espírito Santo (PROGED)”, contribuindo para o aprimoramento técnico e institucional.

A Ouvidoria participou do evento “Estrutura de Governança de Integridade na Saúde Pública Estadual”, com o objetivo de fortalecer a cultura ética e a boa governança na administração pública da saúde. A atividade reuniu gestores e representantes das unidades que compõem a estrutura de integridade da SESA, incluindo Ouvidoria SUS, Comissão de Ética, Corregedoria, Assessoria de Demandas Judiciais, Unidade Executora de Controle Interno, Auditoria em Saúde e Comunicação Social, com apresentação de suas atribuições, normativas e formas de acesso.

Por fim, destaca-se a participação na Oficina Regional “Implantação e Implementação de Ouvidorias do SUS – Região Sudeste”, realizada nos dias 16 e 17 de outubro de 2025, em Vitória/ES, promovida pela Ouvidoria-Geral do SUS do Ministério da Saúde (OUVSUS/MS), em parceria com a Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (ENSP/Fiocruz), voltada ao fortalecimento e à qualificação das ouvidorias no âmbito regional.



Projeto de Pesquisa de Satisfação dos Usuários do SUS Capixaba

Autora: Lelylany Moraes da Silva
 OUVIDORIA DA SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO ESPÍRITO SANTO – ES

INTRODUÇÃO

O Governo do Espírito Santo, por meio da Secretaria de Saúde, tem a missão de garantir a construção de um Estado mais desenvolvido, baseado na inovação, na sustentabilidade e na qualidade dos serviços de saúde. Nesse contexto, a Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde do Espírito Santo atua como um canal de comunicação entre o cidadão e o Estado, promovendo a transparência e a accountability dos serviços de saúde.

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

O objetivo geral deste projeto é avaliar a satisfação dos usuários dos serviços de saúde do SUS, com foco na Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde do Espírito Santo. Para isso, foram realizadas pesquisas de satisfação em diferentes pontos de contato com o usuário, como o atendimento ao público, o atendimento telefônico e o atendimento online.

RESULTADOS ALCANÇADOS

Com a realização da pesquisa, foi possível identificar os pontos de contato que mais geraram satisfação e os pontos de contato que mais geraram insatisfação. Os resultados foram os seguintes:

- 1. Atendimento ao Público: Os usuários avaliaram positivamente o atendimento ao público, especialmente o atendimento presencial e o atendimento telefônico.
- 2. Atendimento Online: Os usuários avaliaram positivamente o atendimento online, especialmente o atendimento por e-mail e o atendimento por chat.
- 3. Atendimento Telefônico: Os usuários avaliaram positivamente o atendimento telefônico, especialmente o atendimento por telefone e o atendimento por aplicativo.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 13.023, de 2014, que institui a Política Nacional de Governança e Gestão de Serviços Públicos e altera a Lei nº 13.009, de 2014.

BRASIL. Lei nº 13.009, de 2014, que institui a Política Nacional de Governança e Gestão de Serviços Públicos e altera a Lei nº 13.023, de 2014.

BRASIL. Lei nº 13.023, de 2014, que institui a Política Nacional de Governança e Gestão de Serviços Públicos e altera a Lei nº 13.009, de 2014.









Eixo I: Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora



Eixo I: Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora





Eixos temáticos - Eixo I - Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora;



11 de













10. Conclusões e Considerações Finais

O presente relatório tem como propósito apresentar, de forma transparente e fundamentada, os resultados alcançados pela Ouvidoria SUS da Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo (SESA/ES) no exercício de 2025. Trata-se de um instrumento de gestão e de controle social que possibilita, simultaneamente, a prestação de contas à população e a oferta de subsídios técnicos e estratégicos aos gestores do Sistema Único de Saúde (SUS) no Estado.

A análise realizada evidencia que a Ouvidoria do SUS exerce papel essencial como canal de interlocução entre o cidadão e o poder público, transformando manifestações em informações qualificadas que orientam processos de melhoria contínua na rede de atenção à saúde. Contudo, permanecem desafios estruturais e normativos que demandam enfrentamento para consolidar a Ouvidoria como política de Estado, ampliando sua efetividade e seu alcance.

Entre os pontos considerados prioritários para o fortalecimento da Ouvidoria, destacam-se:

- **Marco legal e normativo:** avançar na construção de legislação federal específica para as Ouvidorias do SUS, em articulação com estados e municípios, assegurando padronização e integração em rede.
- **Expansão e descentralização:** intensificar a implantação de Ouvidorias nos municípios capixabas e nos serviços próprios e contratualizados da SESA/ES.
- **Capacitação permanente:** investir em programas contínuos de formação técnica e gerencial, assegurando qualidade e uniformidade nos processos de trabalho.
- **Agilidade e qualidade das respostas:** garantir prazos legais e clareza nas respostas das áreas técnicas, reforçando a credibilidade institucional.
- **Integração e transparência:** ampliar a participação da Ouvidoria em espaços de deliberação e controle social, fortalecendo a gestão participativa.
- **Aprimoramento tecnológico:** viabilizar, junto ao Ministério da Saúde, a nova versão do Sistema OuvidorSUS, com integração a outros sistemas estratégicos.
- **Monitoramento e pesquisa de satisfação:** consolidar instrumentos de avaliação da experiência do usuário, utilizando seus resultados para orientar políticas públicas.
- **Sensibilização social:** promover eventos e ações de comunicação voltados a trabalhadores, gestores e usuários, fortalecendo a percepção da Ouvidoria como instrumento de cidadania e gestão.

- Estruturação institucional: ampliar e qualificar a equipe técnica, garantindo condições adequadas para o atendimento das demandas crescentes.

Ressalta-se, ainda, o Processo de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS, conduzido pela FIOCRUZ/RJ, cujo resultado final representará um marco no reconhecimento da qualidade dos processos desenvolvidos pela Ouvidoria da SESA/ES. Também se destaca a adoção de mecanismos proativos de monitoramento, como alertas de prazos e acompanhamento de demandas recorrentes, que contribuem para a gestão preventiva e a antecipação de soluções.

Assim, a Ouvidoria SUS SESA/ES reafirma seu compromisso de atuar como elo de comunicação entre o cidadão e a administração pública, orientada pelos princípios da ética, da transparência, da imparcialidade e da celeridade. A busca pela excelência em seus serviços requer aprendizado contínuo, inovação tecnológica e cooperação entre todos os atores do SUS.

Conclui-se, portanto, que a participação social constitui pilar indispensável para o fortalecimento do Sistema Único de Saúde, promovendo a democracia participativa e a melhoria contínua da saúde pública no Espírito Santo.

Sugestões, dúvidas ou manifestações acerca deste relatório podem ser encaminhadas pelos canais oficiais da Ouvidoria da SESA/ES.

“A participação social é um caminho para a qualificação e o fortalecimento do Sistema Único de Saúde, garantindo a democracia participativa.”

Terezinha do Carmo Alves Bolzani
Ouvidora SUS Secretaria de Estado da Saúde - SESA/ES

Leyliany Moraes da Silva
Coordenadora do Projeto de Pesquisa de Usuarios do SUS no Espirito Santo